



# **Terrorismin ja poliittisten kriisien vaikutus suomalaisten matkailuun Turkkiin – näkökantana Suomessa toimivat matkanjärjestäjät**

Janika Pilhjerta

Opinnäytetyö  
Matkailun koulutusohjelma  
2017



|   |  |
|---|--|
| <b>Tekijä</b><br>Janika Pilhjerta   |  |
| <b>Koulutusohjelma</b><br>Matkailun koulutusohjelma   |  |
| <b>Opinnäytetyön nimi</b><br>Terrorismin ja poliittisten kriisien vaikutus suomalaisten matkailuun Turkkiin - näkökantana Suomessa toimivat matkanjärjestäjät   | <b>Sivu- ja liitesivumäärä</b><br>36 + 1 |
| <p>Tämän opinnäytetyön tavoitteena on selvittää, miten Turkin terrorismi ja poliittiset kriisit vaikuttavat suomalaisten matkustamiseen Turkkiin. Näkökannaksi on otettu Suomessa toimivat matkanjärjestäjät, joiden kohdetarjontaan Turkki kuuluu. Opinnäytetyön toimeksiantajana toimii Suomen matkatoimistoalan liitto ry, SMAL.</p> <p>Tutkimus toteutettiin kvalitatiivisena tutkimuksena, asiantuntijahaastattelun muodossa. Haastatteluihin osallistui kolme Suomessa toimivaa matkanjärjestäjää. Haastattelut toteutettiin kesäkuun 2017 aikana, kunkin matkanjärjestäjän toimipisteessä pääkaupunkiseudulla. Jokaista haastatteluun osallistunutta matkanjärjestäjäryitystä edusti yksi jäsen.</p> <p>Tutkimus koostuu teoreettisesta viitekehuksesta ja empiirisestä tutkimusosiosta. Viitekehys muodostaa opinnäytetyön teoreettisen taustan ja pohjautuu olennaisesti opinnäytetyön aiheeseen liittyvään kirjallisuuteen. Tutkimuksen kannalta keskeiset käsitteet ja teemat, kuten terrorismi ja poliittiset kriisit esitellään käsittelyosuudessa. Teoriaosuus pohjustaa työn empiiristä osaa, joka koostuu neljästä osuudesta: aineiston käsittelystä, laadullisen tutkimusmenetelmän esittelystä, tutkimustuloksien kuvauksesta sekä tulkinnasta. Tutkimus toteutettiin laadullisena tutkimuksena puolistrukturoidun haastattelun muodossa ja aineistoa analysoitiin laadullisen sisältöanalyysin avulla tutkien haastatteluista saatua dataa, joka lit-<br/>teroitettiin sanatarkasti tekstimuotoon.</p> <p>Tutkimuksessa selvisi, että Turkin levottomuudet sekä poliittiset kriisit ovat vaikuttaneet suomalaisten matkustamiseen maahan, eikä maata koeta yhtä houkuttelevana matkakoh-<br/>teena kuin aiemmin. Turkin matkojen kysynnässä on ollut huomattavia muutoksia, joiden myötä kapasiteetteja on pienennetty matkanjärjestäjäryityksissä. Turkin tilanne on aiheut-<br/>tanut suomalaisissa matkailijoissa kysymyksiä ja hämmennystä. Lisäksi mahdolliseksi kor-<br/>vaaviksi kohteiksi selvisivät Välimeren kohteet, kuten Kreikka, Bulgaria, Kroatia ja Espanja.</p> |  |
| <b>Asiasanat</b><br>Terrorismi, poliittiset kriisit, matkailu, Turkki   |  |

# Sisällys

|     |  |    |
|-----|--|----|
| 1   | Johdanto .....                                       | 1  |
| 2   | Terrorismi ja poliittiset kriisit .....              | 2  |
| 2.1 | Terrorismin määritelmä ja luonne .....               | 2  |
| 2.2 | Terrorismi 2000-luvulla.....                         | 3  |
| 2.3 | Terrorismin ja turismin välinen suhde .....          | 5  |
| 2.4 | Terrorismin vaikutus kuluttajiin .....               | 6  |
| 2.5 | Poliittiset kriisit .....                            | 7  |
| 3   | Matkailijat ja turvallisuus.....                     | 9  |
| 3.1 | Matkailualan haavoittuvuus .....                     | 9  |
| 3.2 | Turvallisuus ja kohdeimago.....                      | 10 |
| 3.3 | Turvallisuushkien vaikutus matkustuspäätökseen ..... | 11 |
| 4   | Turkin turismi ja turvallisuus .....                 | 12 |
| 4.1 | Turismi Turkissa.....                                | 12 |
| 4.2 | Turkki ja terrorismi .....                           | 13 |
| 4.3 | Vallankaappausyritys .....                           | 14 |
| 5   | Tutkimuksen kulku .....                              | 16 |
| 5.1 | Laadullinen tutkimusmenetelmä .....                  | 16 |
| 5.2 | Aineiston hankinta ja vastaajien taustatiedot.....   | 19 |
| 5.3 | Aineiston analyysi .....                             | 21 |
| 6   | Tutkimuksen tulokset.....                            | 23 |
| 6.1 | Turkki ja matkanjärjestäjät.....                     | 23 |
| 6.2 | Turkin turvallisuustilanne ja suosio.....            | 24 |
| 6.3 | Turkki ja asiakkaat .....                            | 25 |
| 6.4 | Turkin tulevaisuus .....                             | 26 |
| 6.5 | Keskeisimmät tulokset .....                          | 27 |
| 6.6 | Luotettavuus .....                                   | 28 |
| 7   | Pohdinta.....  | 30 |
| 7.1 | Johtopäätökset.....                                  | 30 |
| 7.2 | Opinnäytetyöprosessin arviointi .....                | 32 |
|     | Lähteet .....  | 34 |
|     | Liitteet.....  | 37 |
|     | Liite 1. Haastattelukysymykset .....                 | 37 |

# 1 Johdanto

Turismi on ollut Turkille merkittävä taloudellinen tekijä 2000-luvulla. Maan turistiluvut kasvoivat 400 prosentilla 2000-luvulla ja Istanbul oli yksi suosituimmista kaupunkilomakohteista ja kaupungin 36 miljoonaa vuosittaista vierailijaa teki siitä kuudenneksi suosittu matkailukohteen maailmassa. International Monetary Fund:in (2016) mukaan maan kasvava turismi muodosti 3,7 prosenttia maan bruttokansantuotteesta, lisäksi matkailu tuotti 600 000 työpaikkaa, joka kattoi noin 2,3 prosenttia maan työllisyydestä.

Properturkeyn (2016) mukaan tilanne kuitenkin alkoi muuttua, kun maan turismi alkoi kärsiä vuonna 2015 Turkin naapurimaan Syyrian sisällissodan vuoksi. Vuosi 2016 toi muutoksen, jolloin terrori-iskujen määrä nousi jyrkästi ja maan poliittinen epävarmuus alkoi. Vuoden 2015 aikana tehtiin 400 terrori-iskua, jotka johtivat 30 prosentin laskuun eurooppalaisten matkailijoiden määrässä.

Tämän opinnäytetyö käsittelee terrorismia sekä poliittisia kriisejä sekä niiden vaikutuksia suomalaisten matkustamiseen Turkkiin. Opinnäytetyön toimeksiantajana toimii vuonna 1940 perustettu Suomen matkatoimistoalan liitto ry, SMAL. SMAL on yhteensä yli 160 matkatoimiston, matkanjärjestäjän sekä incoming- matkatoimiston yhteenliittymä, joka ajaa jäsentensä etuja sekä valvoo niiden oikeuksia. SMALin jäsenyritysten myynti oli vuonna 2015 yli 1,9 miljardia euroa, joka muodostaa noin 95 prosenttia koko Suomen matkatoimistomyynnistä. (SMAL 2017.)

Opinnäytetyön päätavoitteena oli selvittää, onko Turkissa tapahtuneet terrori-iskut sekä kiristynyt poliittinen tilanne vaikuttanut suomalaisten intoon matkustaa Turkkiin ja miten se mahdollisesti näkyy Suomessa toimivien matkanjärjestäjien toiminnassa. Tutkimusmenetelmänä tässä opinnäytetyössä käytettiin laadullista eli kvalitatiivista tutkimusmenetelmää. Tutkimus toteutettiin kesäkuussa 2017 haastattelemalla kolmea Suomessa toimivaa matkanjärjestäjää, jotka tarjoavat lomamatkoja Turkkiin. Opinnäytetyön keskeiset kysymykset ovat: Onko Turkki tärkeä kohde haastateltaville matkanjärjestäjille? Vaikuttaako maan heikentynyt turvallisuustilanne suomalaisiin asiakkaisiin ja miten? Miten tilanne näkyy matkanjärjestäjän tarjonnassa? Onko Turkin tilalle tullut mahdollisia korvaavia kohteita?

Opinnäytetyö alkaa teoriaosuudella, jossa perehdytään terrorismiin ja sen luonteeseen. Lisäksi käsitellään poliittisia kriisejä, matkailijoita sekä turvallisuutta, Turkin turismia sekä maan turvallisuutta. Teoriaosuuden jälkeen esitellään tutkimuksen kulkua, käydään läpi tutkimuksessa käytettyä tutkimusmenetelmää sekä aineiston hankintaa. Lopuksi esitellään tutkimuksen tulokset, jota seuraa vielä pohdinta osuus.

## **2 Terrorismi ja poliittiset kriisit**

Tässä luvussa perehdytään terrorismiin sekä poliittisiin kriiseihin käsitteinä. Terrorismi on muuttanut muotoaan vuosien varrella ja nykypäivänä siitä on tullut yksi suurin turvallisuushaaste maailmassa. Globalisaation vaikutuksen myötä terrorismi on ylittänyt rajoja tähtäämällä mihin tahansa yhteiskuntaan, kansakuntaan, kulttuuriin tai sivilisaatioon. Terrorismia esiintyy kaikkialla maailmassa niin köyhissä kuin vauraissa valtioissa. Lisäksi perehdytään terrorismin luonteeseen ja terrorismin suhteeseen turismiin ja siihen minkälainen vaikutus sillä on itse kuluttajiin.

### **2.1 Terrorismin määritelmä ja luonne**

Terrorismin historia yhtä pitkä kuin on ihmisten halu vaikuttaa poliittisesti väkivaltaisoin keinoin. Terrorismi on muuttanut muotoaan vuosien varrella maailman muuttuessa. Nykypäivänä terrorismi on kansainvälistynyt ja väkivaltaisia terroritekoja tehdään päivittäin ympäri maailmaa. Vaikka käsite terrorismi on jokaiselle tuttu, ei sille ole kuitenkaan löydetty yhtä selkeää universaalia selitystä. Terroristisia käsitteitä on havaittu aina raamatun kirjoituksista nykypäivään saakka. Käsite terrorismi on julkaistu ensimmäisen kerran Ranskan valtakumouksen aikana 1700-luvulla, kun Ranskan silloinen hallitus teloitti tuhansia epäiltyjä väärinajattelijoita. Terrorismi on muuttunut paljon näistä ajoista. Ensimmäisen kerran sana terrorismi löytyi Oxford English Dictionaryssa vuonna 1795. Yhdysvaltojen armeijan vuonna 1988 teettämän tutkimuksen mukaan käsitteelle terrorismi löydettiin 109 määritelmää, lisäksi määrän oletettiin kasvavan tulevien vuosikymmenien saatossa. (Sütalan 2008, 1-2.)

Schmidin (2011) mukaan käsitteen terrorismi määrittelemisen on yhtä hankalaa, kuin sen ymmärtäminenkin. Vaikka käsitteelle ei ole löydetty universaalia määritelmää, useat määrittelyt ovat sisältäneet yhteisiä käsitteitä kuten väkivalta, psykologinen vaikuttaminen, pelko, poliittiset tavoitteet, tarkoituksellinen sivullisiin kohdistuva väkivalta sekä laittomuus. Terrorismi tuo mieleen silmittömän vakivallan ja raakoja väkivaltaisia tekoja. (Schmid 2011.). Leena Malkki (2015) mainitsee terroritekojen perustuvan aina enemmän tai vähemmän tietoiselle poliittiselle laskelmoinnille. (Malkki 2015). Terrorismilla viitataan siis pakottavaan poliittiseen väkivaltaan tai se viittaa aatteeseen pelon luonnin oletetun tehokasta vaikutusmuodosta. Terrorismilla ei ole laillisia tai moraalisia siteitä. Terroriteot kohdistuvat pääosin siviileihin johtuen sen propagandan omaisista psykologisista vaikutuksista yhteiskunnassa. (Schmid 2011).

Terrorismi on yksi sodan muodoista, jonka tarkoituksena on tuhota taloutta käyttäen apuna kuolemaa ja paniikkia. Terrorismilla ei ole tekemistä köyhyyden tai sosiaalisen turhautumisen kanssa, vaan sen ilmenemiselle on eri syyt sekä taustat. Media luo usein kuvaa siitä, että terrorismi olisi seurausta köyhyydestä, poliittisesta turhautumisesta ja/ tai koulutusmahdollisuuksien puutteesta. Terrorismin synnylle eikä sen esiintymiselle voida nimetä erityistä synnyttäjää tai motivaattoria. (Tarlov, teoksessa Wilks & Pendergast & Leggat 2006, 82.) Malkin (2015) mukaan yleisimmät vaikutukset mitä terroriteoilla haetaan, ovat huomion saaminen omalle toiminnalle, myönnytyksiin painostaminen, valtion provosoiminen vastatoimiin, polarisaation lietsominen, vaikuttaminen taloudellisen menestyksen kautta sekä mobilisointi. Terroriteoilla on ennen kaikkea pyritty vaikuttamaan valtion tekemiin ratkaisuihin. Tästä esimerkkinä toimii Madridissa vuonna 2004 tehdyt junaiskut, joiden taustalla katsotaan olleen pyrkimys saada Espanjaa vetäytymään Irakin sodasta. (Malkki 2015.)

Terroriteot voivat olla yksivaiheisia kuolettavia tekoja, joita ovat muun muassa pommitukset tai aseelliset hyökkäykset tai kaksivaiheisia, joita ovat kidnappaukset, kaappaukset ja muut panttivangin otto -tilanteet pakottavaa vaihtokauppaa varten. Teot voivat olla myös monivaiheisia tekojen sarjoja kuten ”katoamiset”, joihin sisältyy kidnappaus, salaiset kuulustelut, kidutus ja murha. Terrorismin uhrin ovat sotajoukkojen sijaan yleisesti siviilejä, puolustuskyvyttömiä yksilöitä ja muita syyttömiä. Varsinaiset uhrin eivät ole niin sanottu ultimaattinen eli lopullinen kohde, vaan ne toimivat viestiminä. Terroriväkivallan harjoittajat voivat olla yksittäisiä tekijöitä, pieniä ryhmiä, hajaantuneita kansainvälisiä verkostoja, kuten myös valtiollisia vaikuttajia tai valtion sponsoroimia salaisia agentteja, kuten tappojoukkoja ja iskuryhmiä. (Schmid 2011.)

Paras sekä ideaalinen kohde terroriteoille on mahdollisimman haavoittuvainen. Jotta kansalaisia sekä hallitusta voidaan shokeerata mahdollisimman tehokkaasti, on usein terroriteoilla tarkoitus iskeä mahdollisimman moneen yksilöön. Uhrien määrä kertoo usein sen, kuinka shokeeraavana terrori-iskut nähdään. Terrori-iskut toimivat propagandan työvälineinä, joiden avulla halutaan välittää hallitukselle viestiä terroriryhmän voimasta ja tämän lisäksi terrorisoida ihmisiä. Mitä shokeeraavampi isku on, sitä onnistuneemmaksi se koetaan terroristiorganisaatiossa. (Durmaz 2007, 320.)

## **2.2 Terrorismi 2000-luvulla**

Terrorismia on esiintynyt maailmassa jo pitkän ajan, se ei ole uusi eikä epätavallinen ilmiö. Kiistatta terrorismista on kuitenkin tullut 2000-luvulla yksi suurimmista turvallisuus-

haasteista. Globalisaation vaikutuksen myötä terrorismi on ylittänyt rajoja tähtäämällä mi-  
hin tahansa yhteiskuntaan, kansakuntaan, kulttuuriin tai sivilisaatioon. Terrorismia esiintyy  
rikkaissa ja köyhissä, kehittyneissä ja vähemmän kehittyneissä, demokraattisissa sekä ei-  
demokraattisissa valtioissa ja yhteiskunnissa. Terroristi voi olla niin kouluttamaton kuin  
koulutettukin henkilö, epäterve tai terve yksilö, mies tai nainen, nuori tai vanha. Näin ollen  
voidaan mainita, että on vaikea luoda yleistystä sellaisista olosuhteista, joissa terrorismi  
kukoistaa ja vallitsee. Olosuhteiden moninaisuuden vuoksi on huomattavasti vaikeampaa  
tehdä yleistyksiä terrorismista. Tämän lisäksi se myös näyttää meille terrorismin toiminnal-  
lisen luonteen, jonka vuoksi on vaikea ennustaa terrorismin tulevaisuutta. (Sütalan 2008,  
1-2.)

Modernia terrorismia on kuvailtu harkituksi väkivaltaiseksi teoksi tai uhkaksi poliittisella,  
yhteiskunnallisella tai uskonnollisella tavoitteella, joka on toteutettu yksilön tai ryhmän toi-  
mesta. Tavoitteisiin pyritään luomalla pelkotiloja mahdollisimman suurelle määrälle ihmisiä  
välittömien uhrien avulla. Terrorismin pääelementtejä ovat tarkoitus terrori-  
roimintaan sekä harkitut väkivaltaiset teot. Terroriteot ovat kansainvälisiä tekoja, joiden tavoitteena on  
omaisuuden sekä ihmiselämän tuhoaminen määrätyn tavoitteen saavuttamiseksi. Teot  
ovat paikallisia ja usein tarkoin valituissa paikoissa tehtyjä iskuja tai väkivaltatekoja. Li-  
säksi terrorismin ominaisuutena on, että terroritekojen vaikutus yltää välittömien uhrien  
kautta lopullisiin kohteisiin. Terrori-iskuilla pyritään vaikuttamaan psykologisesti. Terroris-  
miin eritoten liittyy yhteiskunnallisten ympyröiden uhkaaminen ja maiden, hallitusten sekä  
turvallisuuden altistaminen heikkoon asemaan. (Shahbazian & Rogova 2016, 115.)

70- ja 80-luvun terrorismille, eli niin sanotulle vanhalle terrorismille oli ominaista pyrkiä vai-  
kuttamaan poliittisiin ja yhteiskunnallisiin asioihin väkivallan keinoin. ETA sekä IRA ovat  
tunnettuja järjestöjä, jotka pyrkivät iskuillaan poliittisiin sekä yhteiskunnallisiin kompromis-  
seihin. Terrorismi on muuttunut vuosikymmenten aikana, sillä enää terrorismi ei ole poliitti-  
sen ja yhteiskunnallisen turhautumisen seurausta, vaan tällä hetkellä terrorismi pyrkii  
osoittamaan valtansa sekä ideansa ihanteellisesta maailman järjestyksestä. Nykypäivänä  
väkivallan teot toteutetaan näyttävästi ja näiden tekojen avulla pyritään eliminoimaan ja  
uhkaamaan vastustajia. Lisäksi terrorismi on yhä useammin symbolinen oikeuden täytän-  
töönpano. (Shahbazian & Rogova 2016, 115.)

Moderni terrorismi eroaa niin muodoltaan kuin ideologialtaan vanhasta terrorismista.  
World Trade Centeriin tehty isku 11.9.2001 perustui ideologisille tavoitteille. Lisäksi tavoit-  
teena oli sotia läntistä yhteiskuntaa vastaan. Läntinen yhteiskunta nähtiin vihollisena ja  
muiden kulttuureiden perinteiden tuhoajana, etenkin Islamin poliittisen ja taloudellisen  
valta-aseman kautta. Terrorismista on tullut puolustusmuoto etenkin ääri-islamisteille,

jonka avulla pyritään sotimaan laajenevaa länttä vastaan. Lisäksi terrorismin avulla pyritään kostamaan vääryyttä, jota muslimit ovat kokeneet maailmanlaajuisesti. Tämä sai alkunsa Lähi-idästä muslimifundamentalismin kehittymisestä, joka laajeni myös muihin alueisiin mukaan lukien Länsi-Eurooppa ja Yhdysvallat. Aktiiviset islamistijärjestöt kuten Al-Qaida, Al-jihad, tai ISIS toimivat väkivallantekijöinä määrättyjä ryhmiä kohtaan, määrättyillä alueilla maailmassa. Moderni terrorismi yleisesti tähtää umpimähkään valittuihin siviilikohteisiin, joiden avulla pyritään vaikuttamaan määrättyihin ryhmiin sekä vaikuttajiin. Tämä on yksi tekijä, joka erottaa 2000-luvun terrorismin, aiemmin esiintyneestä terrorismista. (Shahbazian & Rogova 2016, 115.)

### **2.3 Terrorismin ja turismin välinen suhde**

Terrorismi ja turismi ovat sidoksissa toisiinsa monin eri tavoin. Sidos on paljon vahvempi kuin mitä siitä halutaan julkisesti puhua. Sidos näiden kahden välillä ei ole sattumaa. Modernin ajan terrorismia käytetään aseena ja turismiin kohdistuvilla jatkuvilla iskuilla pyritään vaikuttamaan hallintokeskuksiin. Näiden iskujen kohteina ovat olleet kaikki turismiteollisuuden tekijät aina risteilijöistä hotelleihin ja busseista lentokoneisiin. (Tarlow 2014, 80.) Iskuilla turistikohteisiin voidaan vaikuttaa moniin yksilöihin sekä yksikköihin epäsuorasti. Maat, jotka ovat taloudellisesti riippuvaisia turismista kärsivät terrori-iskusta eniten. Terrori-iskut tällaisissa maissa lamauttavat hallituksen vähentämällä rahavirtaa. (Botterfill & Trevor 2010, 46.)

Terrorismin ja turismin välinen suhde voi ilmetä kolmella eri tavalla. Ensimmäinen ilmenemistapa on terrorismi, joka on kohdistettu siviilikohteisiin ja joissain tapauksissa myös turisteihin. Toinen ilmenemistapa on terrorismi, joka on kohdistettu taloudellisiin kohteisiin, jotka ovat toiminnallisesti sidoksissa turismiin. Kolmas ja viimeinen terrorismin ja turismin välisen suhteen ilmenemistapa on terrorismi, joka on kohdistettu suoraan turismiin sekä turisteihin, sillä niiden katsotaan olevan niin helppoja kohteita, joiden avulla voidaan saavuttaa laajaa näkyvyyttä mediassa. (Mansfeld & Pizam 2006, 4.)

Iskut, jotka kohdistetaan matkailijoihin, on toteutettu usein turistialueilla sekä kauttakulkualueilla, jotka ovat käytössä matkailijan kuljettamisessa matkakohteeseen. Iskut uhkaavat usein myös hotelleja, etenkin länsimaalaisia luksushotelliketjuja. Monia iskuja on tehty Marriott-hotelliketjun hotelleihin Pakistanissa sekä Indonesiassa. Hiltonin hotelliin Egyptissä sekä Radisson Blu Hotelliin Malilla. Nämä hotellit ovat symboleja länsimaalaisesta kapitalismista ja lisäksi ne ovat länsimaalaisen kapitalismin edustajien kuten liikemiesten, diplomaattien, rikkaiden turistien sekä paikallisen eliitin oleskelupaikkoja. Tämän vuoksi



kyseiset kohteet ovat tulleet suosituiksi terrori-iskukohteiksi. Kohteet ovat erityisen helposti tunnistettavissa sekä saavutettavissa ja lisäksi kohteiden sisäinen rakenne mukaan lukien huoneiden pohjapiirrokset ovat saatavilla netistä. Tämän vuoksi myös heikommin koulutetut terroristiryhmät voivat toteuttaa kyseisiä iskuja. Lisäksi kyseisillä iskuilla terroristiryhmät hyötyvät mahdollisesti uhrien suuresta määrästä, paniikista sekä medianäkyvyydestä, jota iskut saavat aikaan. (Shahbazian & Rogova 2016, 116–117.)

Moderni terrorismi, joka on kohdistettu matkailusektoriin saa pääosin motivaationsa ideologisista ja erityisesti uskonnollisista tavoitteista. Näin ollen voidaan kumota ajatus siitä, että ainoastaan oman maan talouden heikentäminen olisi päätarkoitus. Tämä on kuitenkin ihannoitu vaikutus, sillä taloudellinen notkahdus usein heikentää nousevaa valtiota ja sitä tukevaa kansaa. Lisäksi taloudellinen lasku heikentää maan imagoa ja uhkaa maan omia kansalaisia. Iskut taloudellisiin sektoreihin mahdollistaa määrättyjen ideologisten tavoitteiden saavuttamisen. (Shahbazian & Rogova 2016, 117.)

Se miksi matkailuala on muodostunut modernin terrorismin tärkeäksi kohteeksi, juontaa juurensa matkailun sisimpään olemukseen ja sen ymmärtämiseen. Matkailu on ilmiö, johon liittyy ihmisten voittoa tavoittelematon liikkuminen. Matkustamisen tarve on fyysistä, psyykkistä sekä sosiaalista tarvetta. Matkustaminen asuinpaikalta pois antaa ihmiselle mahdollisuuden uudistumiseen niin fyysisellä kuin psyykkisellä tasolla. Lisäksi matkailu täyttää muita hieman monimutkaisempia tarpeita, kuten johonkin mm. luokkaan tai ryhmään kuulumisen tarve, itsensä kehittäminen, itsensä toteuttaminen sekä arvovalta. Turismiaktiviteetit perustuvat kahdelle tekijälle: vapaa-aika ja raha, jotka kummatkin ovat kytköksissä varallisuuteen. Näin ollen matkailu, etenkin ulkomaanmatkailu on muodostunut määrätyn elämäntyylin symboliksi. Varallisuuden ja kulutuksen symboliksi, joka nähdään etenkin islaminuskossa tuhoisaksi. Näin ollen matkailijat, jotka koetaan kyseisen kulttuurin ja sen ideologioiden edustajiksi, joutuvat osalliseksi islamin ja läntisen kulttuurin välisiin konflikteihin. Kyseinen turismiin kohdistettu taistelu on vain osa taistelua ei-hyväksyttyä sosiaalipoliittista systeemiä vastaan. Kyseinen väite, että matkailu on tullut terrori-iskujen tärkeäksi kohteeksi, on vahvistettu, kun islamilainen fundamentalismi tuli päätekijäksi kansainvälisessä terrorismin näyttämissä. (Shahbazian & Rogova 2016, 117.)

## **2.4 Terrorismin vaikutus kuluttajiin**

Rochelle Turnerin WTTC:n (World Travel and Tourism Council) tutkimuksen johtajan mukaan matkailuala on melko lannistumaton sektori. Se, miten terrorismi vaikuttaa turismiin, riippuu eri tekijöistä, muun muassa siitä, miten vakaasta maasta on kyse, onko isku kohdistettu matkailijoihin ja siitä, miten hallitus vastaa kyseisiin tapahtumiin. Pääasiallisesti

alueelliset hyökkäykset ja terroriteot vaikuttavat paikallisesti, mutta niillä ei katsota olevan vaikutusta matkailualaan makrotaloudellisella tasolla. Kuluttajat yleisesti reagoivat iskuihin siten, että he vaihtavat kohdetta, mutta eivät lopeta matkailua kokonaan. Kuitenkin välitön ja melko lyhytaikainen vaikutus kohteen turismiin voi olla nopea, josta esimerkkinä Pariisin iskujen jälkeen hotellien varaustaso laski 21 prosenttia heti iskun jälkeisenä lauantaina ja seuraavana päivänä 23 prosenttia. Turkki, joka on kärsinyt korkean profiilin pommituksista, on menettänyt paljon turisteja, joka näkyi jo helmikuussa 2016 10 prosentin laskulla aikaisemmasta vuodesta. Iskujen vaikutukset voidaan nähdä välittömästi myös matkavakuutusmyynneissä piikkeinä, jotka usein normalisoituvat noin kahden viikon kuluessa. Heti Brysselin iskun jälkeen matkavakuutusyhtiöiden kävijäliikenne nousi 25 prosentilla viikossa ja Istanbulin iskun jälkeen 27 prosentilla. (LaGrave, 2016.)

Terroriteot järkyttävät aina maailmanlaajuisesti ja etenkin paikallisesti. Terrorismilla ei katsota olevan pitkää, ylitsepääsemätöntä vaikutusta, vaan WTTC:n teettämän tutkimuksen mukaan kestää keskimäärin 13 kuukautta palautua terrori-iskuista. 13 kuukautta saattaa vaikuttaa pitkältä ajalta, mutta kun huomioidaan muut matkailun kriisit, tämä on verrattain lyhyt aika. Samaisen tutkimuksen mukaan sairauksista palautuminen vie 21 kuukautta, ympäristökriisit 24 kuukautta ja poliittisista levottomuuksista 27 kuukautta. Kuitenkin jokainen tapaus ja kohde ovat uniikkeja ja niitä tulisi tutkia yksilöllisesti. (LaGrave 2016.)

Myös terrorismi, joka ei ole sidoksissa turismiin, voi synnyttää pelon ilmapiirin sekä pahan enteiden matkailijoiden keskuudessa sekä matkailualalla. Pelko satunnaisesti uhriksi joutumisesta sekä kohteen väkivaltaisuuksien aiheuttama negatiivinen kohdeimago, vaikuttavat matkailijoiden matkustuskäytökseen sekä kaupalliseen päätökseen. Matkailuala on kohdannut kauheita tapahtumia ja niiden aiheuttamia jälkiseurauksia. Tapahtumat saavat osakseen lähes poikkeuksetta laajaa huomiota mediassa, joka tehostaa pelkoja sekä vahvistaa jatkuvan vaaran tunnetta. Mediaraportoinnin vaikutus on yleisesti laajalti hyväksytty ja tämä kenties lisääntyy kriisien aikana, jotka ovat kytköksissä terrorismiin. Perusteellinen julkisuus voi johtaa vääristelyyn ja liioitteluun, jolla on tapana dramatisoida tapahtumia ja näin ollen käsitys riskeistä kiihtyy suhteessa todellisuuteen. Kuvat väkivaltaisuuksista sekä ihmiskärsimyksestä tuodaan julki välittömästi sekä jatkuvasti, jolla luodaan negatiivinen kohdeimago, jota matkailualan on äärimmäisen vaikea torjua. (Henderson 2007, 58.)

## **2.5 Poliittiset kriisit**

Matkailulla sekä politiikalla on läheinen, mutta ei niin helppo suhde toisiinsa. Kotimaiset sekä kansainväliset poliittiset tilanteet sekä kehitykset muokkaavat turistikvirtoja sekä ym-

päristöä, jolla matkailuala operoi. Myös matkailu vaikuttaa poliittisiin rakenteisiin sekä prosesseihin. Lisäksi matkailun lait säättää valtio, joka tavoittelee täyttä hyötyä matkailun tuomista taloudellisista mahdollisuuksista. Kuitenkin valtion toimet, ideologiat sekä poliittiset tapahtumat voivat käynnistää useita kriisejä sekä aiheuttaa poliittista epävakautta. Monet matkailualan kriisit, jotka ovat syntyneet poliittisista alkuperistä, tarvitsevat myös poliittisia ratkaisuja niin kotimaisella kuin kansainvälisellä tasolla. Kyseiset ratkaisut vaikuttavat niiden kehitykseen sekä päätökseen. (Henderson 2007, 46.)

Monet kirjailijat ovat yrittäneet ymmärtää kriisejä sekä katastrofeja ensin määrittelemällä käsitteet. Käsitteelle kriisi löytyy monta määritelmää, mutta sille ei ole löydetty universaalia käsitettä. Oxford Dictionaryn (2016) mukaan sana kriisi on peräisin 1600-luvulta, jolloin sen yleinen merkitys tarkoitti ”ratkaisua”. Sana juontaa juurensa kreikankielisestä sanasta ”krisis”, joka tarkoittaa päätöstä tai käännekohtaa. Santanan (2003, teoksessa Ritchie 2009) mukaan käsite kriisi on itsessään vaikea määritellä sen rakenteen vuoksi, sillä käsitettä on sovellettu eri aloilla ja lisäksi kyseistä käsitettä käytetään kirjallisuudessa yhdessä muun muassa termien kuten katastrofi, ongelma, käännekohta sekä järkytys kanssa. (Ritchie 2009, 4.)

Turistit voivat olla joko suoria tai epäsuoria poliittisen levottomuuden uhreja. Terroristit voivat käyttää turisteja taktisesti hyödyksi pyrkiessään poliittisiin muutoksiin. Turistit voivat toimia osana taktista strategiaa tai pidemmän ajan ideologisina objektiiveina. On olemassa kaksi syytä tapahtumille, joiden avulla pyritään poliittiseen epävakauteen. Ensimmäinen syy on vallankumoukselliset tavoitteet, kuten vallankumoukset sekä sisällissodat. Toinen syy on lievemmat vallankumoukselliset syyt, kuten muutoksen luominen tai määrittäytyjen lakien kumoaminen tai muuttaminen tai poliittisten vaikuttajien syöksyminen valasta. Molemmissa tapauksissa tekojen takana on poliittisen, taloudellisen sekä sosiaalisen voiman tarve. Poliittinen epävakaus ja sen vaikutukset turismiin voi johtaa välittömiin, syntyviin tai jatkuviin kriiseihin. Välittömät kriisit sisältävät terroritekoja tai muita vastaavia väkivaltaisuuksia, jotka vaikuttavat suorasti tai epäsuorasti matkailuun. (Ritchie 2009, 37.)

### 3 Matkailijat ja turvallisuus

Luonteensa vuoksi matkailuala on haavoittuvainen kriiseille sekä katastrofeille. Globalisaation myötä matkailuala on yhä alttiimpi ulkoisille tekijöille. Jotta ihmiset matkustaisivat määrättyyn kohteeseen, tulee kohteen olla turvallinen. Tässä kappaleessa käsitellään matkailualan haavoittuvuutta sekä kohdeimagoa. Kohdeimagon lisäksi matkustajan motivaatio näyttelee suurta roolia matkustuspäätöksen teossa, jota tarkistellaan kappaleen lopussa.

#### 3.1 Matkailualan haavoittuvuus

Matkailu on vuosikymmenten aikana jatkanut kasvua ja syventänyt monipuolistamista. Matkailuala on yksi nopeinten kasvava taloudellinen sektori tänä päivänä. Moderni matkailu liittyy läheisesti kehitykseen sekä käsittää yhä enemmän uusia kohteita. Tänä päivänä matkailun liiketoiminnan volyymi vastaa tai jopa ylittää öljyn viennin, elintarvikkeiden tai autojen määrän. Matkailusta on tullut yksi suurimmista toimijoista kansainvälisessä kaupankäynnissä ja lisäksi se on yksi tärkeimmistä tulonlähteistä monille kehitysmailla. Kyseinen kasvu kulkee käsi kädessä kasvavan monipuolistamisen sekä kohdekilpailun kanssa. Matkailujärjestön UNWTO:n mukaan kansainvälisten matkailijoiden määrä tulee kasvamaan 1,8 miljardiin, vuoteen 2030 mennessä. Vuonna 2015 kyseinen luku oli 1,2 miljardia. (UNWTO 2016.)

Matkailun ominaispiirteet luovat integroidun sekä avoimen järjestelmän, johon vaikuttavat ulkoiset tekijät, jotka tekevät siitä haavoittuvaisen kriiseille sekä katastrofeille. Turismi- ja matkailuelinkeino eroaa muista toimialoista siten, että muilla toimialoilla on helpompaa tunnistaa ulkoinen toimintaympäristö ja reagoida muutoksiin. Turismi- ja matkailuelinkeino on riippuvainen toimintaympäristön muista toimialoista ja on erittäin altis taloudellisille, sosiaalisille ja poliittisille muutoksille. Luonteensa vuoksi matkailuteollisuudelle ei ole paikkaa johon piiloutua levottomalta sekä ennalta-arvaamattomalta maailmalta. Matkailualan globalisoituminen on johtanut alan nopeaan laajenemiseen kansainvälisellä tasolla, markkinoiden sekä kannattavuuden lisäämiseksi. Kyseinen prosessi on kuitenkin altistanut yrityksiä laajemmille globaaleille riskeille. (Ritchie 2009, 13- 14.)

Globalisaation myötä maailma on tullut yhdistyneeksi, jonka myötä myös useat maat ovat tulleet yhä riippuvaisemmaksi toisistaan. Kriisit eri puolilla maailmaa voivat vaikuttaa merkittävästi toisiin maailman osiin. Poliittinen epävakaus tai sodan puhkeaminen yhdessä osassa maailmaa voi vähentää dramaattisesti matkustusvirtoja muihin maailman osiin.

Matkailu on erittäin altis ulkoisille tekijöille sekä paineille laajemmassa toimintaympäristössä. Matkailualan yritysten sekä organisaatioiden tulisi olla tietoisia ulkoisesta toimintaympäristöstä ja sen mahdollisista vaikutuksista kohteeseen tai itse organisaatioon. Joukko toisistaan riippuvaisia ulkoisia tekijöitä voi vaikuttaa matkailuun ja matkailukysyntään ja aiheuttaa vakavia ongelmia matkailujärjestöille ja yrityksille. Kyseiset ulkoiset tekijät voivat olla niin poliittisia, taloudellisia, sosiaalisia kuin teknologisiakin. (Ritchie 2009, 13- 14.)

### **3.2 Turvallisuus ja kohdeimago**

Kohteen turvallisuus sekä kuluttajan tunne turvallisuudesta, ovat ratkaisevia tekijöitä matkustuspäätöksessä. Vaarat merkitsevät huomattavaa laskua kohteen kysynnässä. Matkailuala on erityisen altis kriiseille ja turvallisuutta uhkaaville vaaratekijöille, jonka vuoksi se on jatkuvasti uhattuna. Turvallisuus matkakohteissa on erittäin tärkeää. Kuluttajat eivät ainoastaan kiinnitä huomiota ostopäätöstä tehdessään kohteen hintatasoon ja kohdeimagoon, vaan myös turvallisuudella on suuri rooli päätöksen teossa. Kuluttajan matkakokemukset voivat olla epätydyttäviä monen syyn vuoksi, mutta jos turisti kokee matkansa aikana jonkinlaista fyysistä vahinkoa, seurauksena voi aiheutua ongelmia niin matkailun edistämislle kyseisellä alueella kuin myös itse matkustajalle. Arana ja León (2008, teoksessa Wang, Pizam & Breiter 2011) painottavat matkailijoiden herkkyyttä reagoida rikollisuuteen sekä terrori-iskuihin, sillä matkailijat arvostavat kohteen rauhallisuutta ja haluavat nauttia kohteen tarjoamista aktiviteeteistä ilman heikentynyttä turvallisuuden tunnetta. (Wang, Pizam & Breiter 2011, 300-301.)

Poliittinen vakaus, valtion sisäiset ja valtioiden väliset poliittiset suhteet sekä eritoten matkailijoiden turvallisuus, ovat erittäin tärkeitä tekijöitä matkailualueiden sekä kohteiden imagon määrittelemisessä. (Hall & O'Sullivan 1996, teoksessa Ritchie 2009.) Protestit, väkivalta, sisällissodat, kansainväliset sodat sekä poliittiset vallankumoukset tai terroriteot voivat vaikuttaa suuresti imagoon, käsitykseen kohteen turvallisuudesta sekä lopulta kohteen kysyntään, jonka seurauksena kohteet joutuvat turismikriisin keskelle. Poliittisilla kriiseillä voi potentiaalisesti olla pidempiä sekä pidemmälle kantavia seurauksia turistikohteen markkinoinnissa verrattuna luonnon katastrofeihin. Luonnonkatastrofit voivat saada aluksi merkittävän määrän huomiota mediassa, kyseinen mediahuomio voi olla hyvinkin intensiivistä, mutta melko lyhytaikaista. Kun taas mellakat, murhat sekä poliittiset pattitilanteet ovat esillä mediassa ajallisesti pidempään ja näiden seuraukset ovat paljon pidempikantoisia etenkin kohdeimagon kannalta. (Ritchie 2009, 36.)

### 3.3 Turvallisuushkien vaikutus matkustuspäätökseen

Matkailijan motivaatio on erityinen osa laajempaa kokonaisuutta. Se on voimakas biologisten sekä kulttuuristen voimien verkosto, joka määrittelee ja ohjaa yksilön matkustuspäätöksiä, käyttäytymistä sekä kokemuksia. Matkustajan päätöksentekoprosessi on osoittautunut monimutkaiseksi, sillä prosessiin kuuluu suhteellisia rajoitteita, hedonistisia toiveita ja lisäksi sekä sisäisiä että ulkoisia tekijöitä. Näin ollen yksilön päätöksen tekoon tarvitaan suunnittelua sekä vaihtoehtojen punnitsemista. Päätös voi olla myös vaistomainen, sillä sen koetaan tuntuvat oikealta. Käsitys niin yksilön kuin ympäristön turvallisuudesta ovat merkittäviä tekijöitä yksilön päätöksenteossa. Turvallisuus vaikuttaa matkakohteen valintaan sekä aktiviteetteihin itse kohteessa. (Wang & Pizam 2011, 40- 56.)

Matkailualalla on erittäin tärkeää, että matkakohde on turvallinen. Turvallisuus yhdessä perusvaatimuksien kanssa ovat päätekijöitä matkailukehityksen onnistumisessa kohdetsolla. Matkailijat eivät valitse kohdetta vain hinnan sekä kohdeimagon perusteella vaan myös kohteen turvallisuus on suuressa roolissa kohteen valinnassa. (Wang & Pizam 2011, 302.)

Turvallisuuskatastrofien ja uhkien vaikutus määräytyy tapahtumien lukumäärän, jatkuvuuden sekä niiden vakavuuden perusteella. Vakavat sekä useat tapahtumat, jotka saavat paljon huomiota mediassa, vaikuttavat matkailijoihin. Usein kyseiset tapahtumat asianomaisissa kohteissa johtavat matkapäätöksen muutokseen, kuten varausten perumiseen tai varausten tekemättä jättämiseen. Vaikutus päätöksentekoon kestää usein pidempään sekä laajemmin ja näin ollen myös kohteen kysyntä heikkenee. Tutkimusten mukaan matkailuala palautuu entiselleen 6-12 kuukaudessa, ellei uusia terroritekoja esiinny. (Wang & Pizam 2011, 303.)

## 4 Turkin turismi ja turvallisuus

Turkin turismi on kokenut niin huippuhetkiä kuin kriisejä viimeisen 30 vuoden aikana. Tässä kappaleessa käsitellään Turkin turismin kehitystä aina 1970-luvulta tähän päivään. Lisäksi pohditaan Turkin ja terrorismin välistä suhdetta sekä merkittävimpiä maan turvallisuutta horjuttaneita tapahtumia viime vuosilta.

### 4.1 Turismi Turkissa

1970-luvulla kansainvälinen massaturismi Välimeren alueella nousi huimasti. Turkki ei ollut osallisena kyseistä kasvua, sillä maahan oli kallista matkustaa. Lisäksi Turkin matkailumainonta oli hyvin heikkoa, eikä Turkki itse tavoitellut matkailumarkkinoille. Tilanne muuttui, kun matkailusektori sisällytettiin hallituksen viiden vuoden suunnitelmaan, tilauslennot hyväksyttiin sekä monet suuret eurooppalaiset matkatoimistot lisäsivät Turkin kohdetarjontaansa. Maan turistilukemat kolminkertaistuvat 1980-luvulla, jonka kasvua myöhemmin hidastutti Persianlahden sota sekä kielteinen julkisuus koskien lomakohteiden majoituspuutteiden heikkoa laatua Bodrumissa sekä Kusadasissa. Lomaturismi Turkissa on kausiluontoista ja keskittyy vain pieneen osaan maata, pääasiassa lounaiselle rannikolle. (Boniface & Cooper 2016, 371.)

Heti tekstiili- ja vaateteollisuuden sekä maatalouden jälkeen turismi on ollut maalle yksi merkittävimpiä tulonlähteitä. Vuonna 2003 Turkki aloitti 20 vuoden matkailumarkkinointisuunnitelman, jonka seurauksena maan turismi kiihtyi huomattavasti. Kyseinen markkinointiprojekti kohdistui kaikkiin matkailun kohteisiin kuten hyvinvointi-, terveys-, aktiivi- sekä rantalomiin. Kyseisen kampanjan seurauksena moni osti itsellensä asunnon tai omakotitalon Turkista. Lisäksi All inclusive -lomat vetivät matkailijoita puoleensa edullisten hintojensa vuoksi. Eniten matkailijoita tuli Venäjältä, Saksasta sekä Iso-Britanniasta. (Proper-turkey 2016.)

All inclusive -käsite tuli tutuksi 1900-luvun puolivälissä. All inclusive tarkoittaa majoitusta, jonka hintaan usein sisältyvät kaikki ruoat, juomat ja aktiviteetit loman aikana. All inclusive -lomien sisältö vaihtelee sen matkan tarjoajan mukaan, jonka vuoksi se on määritelty kunkin matkanjärjestäjän ja tuotteen kohdalla yksityiskohtaisesti. (Blackman 2005, 18.)

Turismi on ollut Turkille merkittävä taloudellinen tekijä 2000-luvulla ja vielä vuonna 2014 Turkin turismi toi maalle taloudellista menestystä. Turkin turismitulot kasvoivat 2000-luvulla 400 prosentilla. Istanbul on ollut yksi suosituimmista kaupunkilomakohteista ja kau-

pungin 36 miljoonaa vuosittaista vierailijaa teki siitä kuudenneksi suosituksen maailmassa. Maan turismi alkoi kärsiä vuonna 2015 Syyrian sisällissodan läheisen sijainnin vuoksi. (Propertyturkey 2016.)

Juuri ennen vuotta 2016 Turkki kasvoi yhdeksi maailman suosituimmista matkailukohteista. Kansallisen lentoliikenteen harjoittajan kasvava verkosto, infrastruktuurin kehittäminen, hotellirakentaminen sekä maakohtainen lisääntynyt markkinointi lisäsivät Turkin laajentumista. Maahan pääsyä helpotettiin siten, että vain 3 prosenttia ulkomaisista matkailijoista tarvitsi viisumia päästäkseen maahan, joka lisäsi maan etulyöntiasemaa muihin Välimeren kohteisiin verrattuna. Kasvava matkailu tuotti tuloja ja muodosti 3,7 prosenttia bruttokansantuotteesta. Lisäksi matkailu tuotti 600 000 työpaikkaa, joka oli 2,3 prosenttia maan työllisyydestä. (IMF 2017.)

Vuosi 2016 toi muutoksen, jolloin terrori-iskujen määrä nousi jyrkästi ja poliittinen epävarmuus alkoi. Turkissa tehtiin 400 terrori-iskua vuonna 2015. Verrattain vuosien 2010–2014 aikana tehtiin keskimäärin 70 iskua vuodessa. Kyseiset iskut johtivat yli 30 prosentin laskuun eurooppalaisten matkailijoiden määrässä, joka muodosti yli puolet maan vierailijaluvuista. Toinen merkittävä tapahtuma Turkin matkailuluville oli venäläisen turistimäärän dramaattinen lasku, joka johtui Venäjän määräämistä sanktioista, jotka sisälsivät tilauslentojen sekä matkapakettien myyntiä estäviä rajoituksia. (IMF 2017.)

## **4.2 Turkki ja terrorismi**

Turkki on ollut korkean uhan alue kesäkuusta 2015 asti. Kesäkuun 2015 ja joulukuun 2016 välisenä aikana tapahtuneet terroriteot johtivat 390 henkilön kuolemaan sekä arviolta noin 1350 loukkaantumiseen. Lukuihin ei sisälly Kurdiseparatistien kapinoiden aiheuttamia kuolemantapauksia maan kaakkoisosissa. Turkissa jatkuva terroriuhka sekä alueelliset kriisit vaikuttavat merkittävästi maan turvallisuuteen, talouteen ja poliittiseen ympäristöön. On epätodennäköistä, että maan tilanne paranee lähitulevaisuudessa. (Globalriskinsight 2016.)

Turkkiin kohdistuvan monimutkaisen sekä kohonneen terrorismin uhan muodostavat kaksi pääosallista militaristista ryhmää, joita ovat kurdiseparatistit sekä islamistiset radikaalit. Kesäkuun 2015 jälkeen Kurditaistelijat, pääosin Kurdistanin työväenpuolue (PKK) sekä Kurdistan Freedom Falcons -nimellä (TAK) tunnettu äärinationalistinen separatistijärjestö ovat tehneet useita terrorihyökkäyksiä Turkin suurkaupungeissa. Iskut ovat kohdistuneet lentokentille, turvallisuusjoukkoihin, turistikohteisiin sekä ruuhkaisiin liikenteen solmukoh-



tiin. Iskuissa on saanut surmansa arviolta 130 ja loukkaantuneita on ollut noin 470. Kurdi-separatistien terrori-iskut maan länsi-, keski- sekä pohjoisosissa ovat laajennuksia maan kaakkoisosissa jatkuville kapinoille. Kyseiset kapinoinnit sekä iskut todennäköisesti jatkuvat ja aiheuttavat myös tulevaisuudessa merkittävää turvallisuushkaa. (Globalriskinsight 2016.)

Islamilaiseen valtioon (ISIS) sidoksissa olevat militantit ovat myös tehneet useita korkean profiilin hyökkäyksiä Turkissa, joissa on kuollut 250 ja loukkaantunut 870. Islamistimilitantit ovat myös määrääjain tehneet Syyriassa rajaiskuja, joiden seurauksena Turkin kansalaisia on kuollut kymmenittäin Gaziantepin sekä Kilisin maakunnissa maan kaakkoisosissa. (Globalriskinsight 2016.) Terroritoiminta Turkissa synnyttää niin suoria kuin välillisiä uhkia ulkomaalaisille, jotka vaikuttavat maassa tai matkustavat maahan. Hyvänä esimerkkinä toimii Venäjän suurlähettilään Andrey Karlovin murha joulukuussa 2016. Militanttiryhmät ovat harjoittaneet hyökkäyksiä, jotka ovat suunnattu tarkoituksellisesti ulkomaalaisiin henkilöihin, sekä alueille jotka ovat välttämättömiä globaalille matkailulle sekä liiketoiminnalle. (Globalriskinsight 2016.)

Turkki tukeutuu voimakkaasti matkailualaan, sillä se on merkittävä osa maan kansantaloutta ja se tukee useita toimialoja. Terrori-iskujen jatkumo on haitannut maata ja heikentänyt maan kykyä houkutella ulkomaalaisia turisteja. ISIS joukot ovat kohdentaneet iskujaan suoraan matkailijoihin Istanbulissa ja kurdien separatistit ovat järjestäneet pommituksia ruuhkaisissa turistipaikoissa. Kyseiset tapahtumat korostavat terrorismin aiheuttamia kasvavia kustannuksia Turkille. (Globalriskinsight 2016.)

### **4.3 Vallankaappausyritys**

15. heinäkuuta 2016 Turkissa tapahtui epäonnistunut vallankaappausyritys, jonka seurauksena Turkin valtio on pidättänyt yli 6000 ihmistä, joiden joukossa oli myös korkean tason sotilaita sekä tuomareita. Vallankaappausyritys alkoi, kun aseistetut sotilasjoukot tukivat Fosforin salmen yllä olevat sillat Istanbulissa myöhään illalla paikallista aikaa. Taisteluuhävitäjät lensivät Turkin pääkaupungin Ankaran yllä ja laukauksia ammuttiin. Turkin presidentti Recep Tayyip Erdogan kannusti kaikkia siviilejä nousemaan vastarintaan protestiksi. Illan sekä yön aikana sotilaat tunkeutuivat TV-asemiin, pommeja räjäytettiin, lukuisia mielenosoittajia tapettiin, parlamenttitaloa sekä presidentinrakennusta yritettiin polttaa, taisteluuhävitäjiä ammuttiin alas ja turkkilainen sotilasjohtaja otettiin pattivangiksi. Jotta vallankaappaus olisi onnistunut, armeija olisi tarvinnut kansan tuen tai laajempaa sotilaallista tukea. Turkin valtio syyttää Fetullah Gülenin olevan vallankaappausyrityksen takana. (BBC 7/2016.)

Fetullah Gülen on turkkilainen Yhdysvalloissa maanpaossa vuodesta 1999 asuva saarnaaja sekä liikemies, joka omistaa laajan sekä vaikutusvaltaisen uskonnollisen liiton, joka on tunnettu nimellä "Hizmet". Kyseinen liitto omistaa säätiöitä, mediaorganisaatioita sekä kouluja niin Turkissa kuin muualla maailmassa. Gülen kuitenkin kiistää väitteet ja tuomitsee vallankaappausyrityksen. (Aljazeera 2017.)

The Guardian (2017) lehden mukaan epäonnistuneen vallankaappauksen seurauksena noin 250 ihmistä sai surmansa ja yli 2000 ihmistä loukkaantui. Yli 50 000 ihmistä on pidätetty väitetyistä yhteyksistä Fetullah Güleniin ja lisäksi monia valtion työntekijöitä on erotettu viroistaan, mukaan lukien opettajat, akateemiset tutkijat, sekä sotilas- ja poliisivirkailijat. Kriitikoiden mukaan irtisanomiset ovat olleet mielivaltaisia. 15. heinäkuuta on julistettu viralliseksi kansalliseksi vapaapäiväksi. (The Guardian 2017.)

## 5 Tutkimuksen kulku

Laadullinen tutkimus pyrkii kuvaamaan todellista elämää ja usein tutkimukselle on tyypillistä käyttää tarkoituksenmukaisesti valittua kohdejoukkoa. Laadullisen tutkimuksen tiedonkeruumenetelmänä voidaan käyttää haastattelua, jonka luonne määritellään usein sen mukaan, miten säädelty haastattelutilanne on. Haastattelun jälkeen tulokset dokumentoidaan ja analysoidaan kullekin datalle suotuisampaa analyysitapaa käyttäen. Tutkimuksen kulku kuvataan tarkemmin tässä luvussa pyrkien selvittämään tarkemmin kyseisessä tutkimuksessa käytettyjä laadullisia menetelmiä.

### 5.1 Laadullinen tutkimusmenetelmä

Pyrkimyksenä laadullisessa tutkimuksessa on tutkia kohdetta mahdollisimman kokonaisvaltaisesti. Yleisen ajatuksen mukaan laadullisessa tutkimuksessa pyritään pikemminkin paljastaa ja löytää tosiasioita, kuin todentaa valmiita olemassa olevia väittämiä. Kvalitatiivinen tutkimus on luonteeltaan kaiken kattavan tiedon hankintaa, jonka lisäksi aineisto nivotaan yhteen luonnollisissa, todellisissa tilanteissa. Laadullisessa tutkimuksessa tietoa kerätään käyttäen erilaisia laadullisia menetelmiä, joissa tutkittavan oma ääni tulee esille, kuten erilaisia haastattelumuotoja. Lisäksi kvalitatiiviselle tutkimukselle on tyypillistä käyttää tarkoituksenmukaisesti valittua kohdejoukkoa satunnaisen otoksen sijaan. Tapauksia käsitellään ainutlaatuisina ja laadullinen aineisto tulee tulkita poikkeuksetta sen mukaisesti. (Hirsjärvi 2009, 161-164.)

Laadullisessa tutkimuksessa ainestoa tarkastellaan kokonaisuutena ja sen ajatellaan avaavan yksilölliseksi ymmärretyn kokonaisuuden rakennetta. Myös tapauksissa, joissa aineisto koostuu yksilöistä yksilöhaastatteluissa, lausuntoa tai argumenttia ei voida rakentaa yksilöiden yksilöllisten ominaisuuksien tai erojen perusteella eikä näiden suhteisiin eri tekijöihin. Kvalitatiivinen tutkimus vaatii aina puolueettomuutta sekä neutraalia suhtautumista tutkittavien yksilöiden ominaisuuksiin. Näin ollen tilastollisessa analyysissä ei voida tehdä yleistyksiä mm. iän, koulutustason tai kansallisuuden perusteella, eivätkä tilastolliset todennäköisyydet kelpaa johtolangoiksi. (Alasaari 2011, 38.)

Se, minkälainen aineisto tutkimukseen kannattaa kerätä ja mitä menetelmää sen analyysissä kannattaa käyttää, määrittää teoreettinen viitekehys. Toisaalta myös aineiston luonne voi toisinaan asettaa rajat sille, minkälainen teoreettinen viitekehys voi olla ja mitä metodeja on mahdollista käyttää. Näin ollen teoreettisen viitekehysten sekä tutkimukseen käytettävän metodin tulee olla sovussa keskenään. Tutkimusmenetelmän valinta on tär-

keä ja kauaskantoinen valinta. Etenkin laadullisessa tutkimuksessa valinnan tekee vaikeaksi se, että usein laadullisessa tutkimuksessa pyritään tarkastelemaan tutkittavaa ilmiötä tai ongelmaa useilta kanteilta. Laadulliselle aineistolle ominaista on sen monitasoisuus sekä rikkaus. (Alasaari 2011, 83.)

Alasaaren (2011) mukaan aineiston tuottamisen tilanteet, kuten asiantuntijahaastattelu, on nimenomaan kyseistä tutkimusta varten järjestetty tilanne. Näin ollen tilanteiden dokumentointi on toteutettu mahdollisimman yksityiskohtaisesti. (Alasaari 2011, 83.) Haastattelu on eräänlaista keskustelua. Tavallisessa keskustelussa keskustelun osapuolet ovat usein samanarvoisessa asemassa kysymysten asettamisessa sekä itse vastausten antamisessa. Haastattelussa kuitenkin itse haastattelijalla on ohjat. Tutkimustarkoitukseen haastattelu tulee ymmärtää systemaattisena eli järjestelmällisenä tiedonkeruumuotona. Haastattelulla on tavoitteet sekä sen avulla pyritään saamaan päteviä sekä mahdollisimman luotettavia tietoja. Tutkimushaastattelut jaotellaan sen mukaan, miten strukturoitu haastattelutilanne on. Erilaisia tutkimushaastatteluja ovat strukturoidut eli lomakehaastattelut, teemahaastattelut, avoimet haastattelut sekä syvähaastattelut. (Hirsjärvi 2009, 191.)

Haastattelu on otollinen tiedonkeruumenetelmä sen joustavuutensa vuoksi; haastattelijalla on mahdollisuus toistaa kysymykset tarvittaessa, mahdolliset väärinymmärrykset voidaan oikaista heti haastattelutilanteessa ja lisäksi voidaan käydä keskustelua aiheesta haastateltavan kanssa. Haastattelijalla on mahdollisuus esittää kysymykset parhaaksi näkemässään järjestyksessä. Haastateltavat henkilöt voidaan itse valita tutkimukseen, jonka vuoksi haastatteluun valikoidaan henkilöt tai asiantuntijat, joilla on eniten kokemusta ilmiöstä tai tutkittavasta aiheesta. Haastattelun tarkoituksen on kerätä mahdollisimman paljon tietoa tutkittavasta aiheesta, jonka vuoksi haastattelun teema tai jopa haastattelukysymykset voidaan antaa haastateltaville etukäteen. (Tuomi & Sarajärvi 2009, 73.) Hirsjärven (2009) mukaan haastattelun eduksi lukeutuu myös haastattelukysymyksiin saatujen vastausten selventäminen. Lisäksi voidaan syventää saatuja tietoja pyytämällä perusteluita esitetyille mielipiteille. Lisäksi kysymyksiä voidaan täydentää erilaisilla lisäkysymyksillä tarpeen mukaan. (Hirsjärvi 2009, 205.)

Tutkimushaastatteluja jaotellaan sen mukaan, miten säädelty eli strukturoitu itse haastattelutilanne on. Strukturoidulla haastattelulla tarkoitetaan haastattelua, johon on laadittu tarkat kysymykset, jotka esitetään määrättyssä järjestyksessä. Strukturoimaton haastattelu toimii strukturoidun haastattelun ääripäänä, joka on täysin vapaa haastattelu, jossa haastattelijalla on ennalta pohdittuja aiheita, jonka pohjalta keskustelua käydään vapaasti haastateltavan kanssa kyseisen aihepiirin sisällä. (Hirsjärvi 2009, 208.)

Haastattelumenetelmää käyttäessä tutkimuksen aineisto muodostuu dokumentoidusta tilanteesta. Haastateltaville esitettyjen kysymysten lisäksi myös haastattelijan esittämät kysymykset tulee merkitä muistiin sanatarkasti. Aineiston analyysin pohjana toimii kyseinen sanatarkka kuvaus tilanteesta. Dokumentointiin voidaan käyttää mm. nauhuria, joka on erinomainen tallentamaan tilanteen, kuitenkin tällöin saadaan talteen vain tilanteen verbaalinen puoli ja nonverbaalinen jää puuttumaan. (Alasaari 2011, 85.) Dokumentoinnin jälkeen aineisto kirjoitetaan puhtaaksi sanatarkasti, jota kutsutaan litteroinniksi. Usein haastattelujen litterointivaiheessa vajaiksi jääneitä lauseita ei täydennetä ja epäröinnit sekä mahdolliset änkytykset merkitään tarkkaan. (Alasaari 2011, 85.)

Sisältöanalyysi on luonteenomainen analyysimenetelmä, joka sopii kaikkiin laadullisiin tutkimuksiin. Yksittäisenä metodina pidetty sisältöanalyysi toimii samalla väljänä teoreettisena kehyksenä, joka voidaan liittää erilaisiin analyysikokonaisuuksiin. Sisällön analyysi ei ole ainoastaan laadullisen tutkimuksen analyysimenetelmä, vaan useimmat erinimiset analyysimenetelmät perustuvat jollain tavalla sisällönanalyysiin, jos tällä tarkoitetaan kirjoitettujen, nähtyjen tai kuultujen tutkimustulosten analysointia. (Tuomi & Sarajärvi 2009, 91.)

Tuomen ja Sarajärven mukaan sisällönanalyysiä menetelmänä voidaan käyttää kaikissa kvalitatiivisen tutkimuksen perinteissä. (Tuomi & Sarajärvi 2009, 91). Sisällönanalyysi on tekstianalyysiä, jossa tutkitaan ja tarkastellaan tekstimuotoon muutettuja tai valmiita tekstimuotoisia aineistoja. Tekstit, jota analyysissä tutkitaan voivat olla lähes mitä tahansa kuten kirjoja, haastatteluja, puheita, päiväkirjoja ja keskusteluja, joita arvioidaan objektiivisesti ja systemaattisesti. Sisällönanalyysiä käyttäen pyritään muodostamaan tiivistetty kuvaus tutkittavasta ilmiöstä, joka liittää tulokset laajempaan kokonaisuuteen ja aiheesta aiemmin tehtyihin tutkimustuloksiin. (Tuomi & Sarajärvi 2002, 105.)

Laadullinen analyysi sisältää kaksi vaihetta, jotka nivoutuvat yhteen; havaintojen pelkistäminen sekä arvoituksen ratkaiseminen. Havaintojen pelkistäminen voidaan jaotella kahden osaan; aineiston tarkastelu määrätystä näkökulmasta sekä havaintojen yhdistäminen. Aineistoa tarkastellessa tulee kiinnittää huomiota siihen, mikä on teoreettisen viitekehyksen sekä kyseisen kysymysasettelun kannalta oleellista sekä tärkeää tietoa. Pelkistämisen toisessa vaiheessa karsitaan havaintomäärä yhdistämällä havaintoja, joista muotoutuu yksi havainto tai tiiviimpien havaintojen joukko. (Alasaari 2011, 41.)

Havaintoja yhdistäessä tieto ei saa sotia keskenään, vaan niiden tulee poikkeuksetta olla yhteneväisiä. Laadullisessa analyysissä yksikin poikkeus kumoaa säännön. Jos tiedot ovat ristiriidassa keskenään, voidaan pohtia poikkeako haastateltava kaikista muista haastateltavista niin, että kyseinen poikkeus voitaisiin muotoilla säännön lisätiedoksi. Erot

eri ihmisten välillä ovat tärkeitä laadullisessa analyysissä, sillä nämä erot auttavat usein ymmärtämään mistä asiat johtuvat ja mikä tekee näistä ymmärrettäviä. Tyypittelyn sekä erottelun kanssa tulee kuitenkin olla varoivainen. Laadullisen tutkimuksen toinen vaihe on arvoituksen ratkaiseminen, toisin sanoen tulosten tulkinta. Laadullisessa tutkimuksessa tulosten tulkinnalla tarkoitetaan yhdistetyn tiedon sekä kerätyn aineiston tulkintaa tutkittavasta ilmiöstä. (Alasaari 2011, 43- 44.)

Laadullisessa analyysissä poikkeustapaukset tuovat lisäarvoa tutkimukselle, sillä ne pakottavat tutkijaa pohtimaan sekä katsomaan tutkittavaa asiaa eri näkökulmista. Tutkimuksen tulosten esittämisvaiheessa saatua aineistoa peilataan muihin aiemmin toteutettuihin tutkimuksiin sekä aiemmin testattuihin hypoteeseihin. Lisäksi tukena toimii aiheesta jo olemassa oleva kirjallisuus, jota voidaan käyttää tukena itse tuotettujen havaintojen selittämisessä. Laadullisen tutkimuksen analyysivaiheessa voidaan tuoda esille yksittäisiä aineistonäytteitä/ yksittäisiä viittauksia aineistoon, kuten puhesitaatteja, jotka havainnollistavat tehtyä tulkintaa. (Alasaari 2011, 52.)

Tutkimustulosten yleistämistä tutkittaessa voidaan todeta määrällisten eli kvantitatiivisten menetelmien avulla saadaan yleisesti luotettavaa, mutta varsin pinnallista tietoa, kun taas laadullisten eli kvalitatiivisten tutkimusten menetelmien avulla saadaan huonosti yleistettävää, mutta syvällistä tietoa. (Alasaari 2011, 231.)

## **5.2 Aineiston hankinta ja vastaajien taustatiedot**

Tämä opinnäytetyö on tehty Turkin terrorismin ja poliittisten kriisien vaikutuksesta suomalaisten matkustamiseen Turkkiin ja näkökulmaksi tutkimukselle on valittu Suomessa toimivat matkanjärjestäjät, joiden kohdetarjontaan Turkki lukeutuu. Järkevin tapa tulosten keräämiseen katsottiin olevan matkanjärjestäjäryityksissä työskentelevien asiantuntijoiden haastattelu. Kattavan tutkimustuloksen aikaansaamiseksi haastateltiin kolmea suomessa toimivaa matkanjärjestäjää.

Valmismatkalain (3§, 2008) mukaan matkanjärjestäjällä tarkoitetaan matkan suunnittelevaa sekä toteuttavaa tahoa. Lisäksi matkanjärjestäjä tarjoaa kyseisiä matkoja joko itse tai muun elinkeinoharjoittajan välityksellä. Lisäksi matkanjärjestävä voi omiin nimiinsä tarjota myös toisen tahon järjestämiä matkoja. (Finlex 2017.) Doswellin (2011) mukaan matkanjärjestäjät pystyvät vaikuttamaan matkojen hintoihin, matkakohteen yleiskuvaan sekä myynnin edistämiseen ja myyntiverkostoihin. Matkanjärjestäjät myyvät usein pakettimatkojen lisäksi myös täydentäviä palveluja kuten matkavakuutuksia sekä paikallisia retkiä kohteissa. (Doswell 2011, 70.)

Kaikki haastatteluun osallistuneet matkanjärjestäjät ovat toimeksiantajan SMALin jäsenyrityksiä ja ne on valittu toimeksiantajan suosituksen perusteella. Tilastokeskuksen (2017) määritelmien mukaan yksi yrityksistä luokitellaan keskisuureksi yritykseksi ja kaksi suureksi yritykseksi (Stat 2017.) Kaikkien haastatteluun osallistuneiden matkanjärjestäjien pääkonttorit sijaitsevat pääkaupunkiseudulla. Tulosten esittämisvaiheessa näitä vastaajia raportoidaan seuraavasti A1, A2 ja A3, vastaajien numero tulee haastattelujärjestyksen mukaan. Kukaan haastateltava toimi eri virassa edustamassaan matkanjärjestäjäyrityksessä. Yksi toimii yrityksen toimitusjohtajana, toinen markkinointipäällikkönä ja kolmas tiedotuspäällikkönä. Yrityksien eikä heidän edustamien asiantuntijoiden nimiä julkisteta tässä opinnäytetyössä anonyymiyden säilyttämiseksi. Haastattelut toteutettiin puolistrukturoituina yksilöhaastatteluina, joista jokainen tehtiin kasvotusten kunkin yrityksen päätoimistolla pääkaupunkiseudulla. Kaikki haastattelut on tehty kesäkuussa 2017.

Syy, miksi kyseisessä opinnäytetyössä haluttiin käyttää laadullista tutkimusmenetelmää ja juuri puolistrukturoitua haastattelua, oli halu saada tietoa juuri määrättyistä asioista, eikä haastateltaville haluttu antaa liian suuria vapauksia itse haastattelutilanteessa. Ennalta määritellyt kysymykset, kysymyksen asettelu ja kysymysjärjestys helpottivat itse tutkimustilannetta. Kysymysten laatimisen jälkeen itse haastattelu oli suhteellisen helppo toteuttaa. Tutkimuksessa haastateltavilta asiantuntijatahoilta saatu data mahdollisti tuoreimman sekä luotettavimman lähteen tutkimukselle. Tutkimus olisi voitu toteuttaa myös kyselylomakkeen avulla, jolloin vastaajia olisi voinut mahdollisesti olla enemmän, mutta tutkimuskysymyksiin saadut vastaukset olisivat mahdollisesti jääneet suppeammaksi. Näin ollen kasvotusten toteutettu haastattelu mahdollisti mahdollisimman yksityiskohtaiset sekä moninaiset vastaukset.

Liitteenä (Liite 1.) olevasta kyselylomakkeesta selviää yrityksille esitetyt kysymykset, jotka esitettiin haastattelujen aikana. Kysymyslomaketta ei testattu ennen haastattelutilannetta, jonka vuoksi haastattelutilanteessa huomattiin ainakin yhden kysymyksen toistavan itseään hieman eri muodossa kahteen otteeseen. Kysymykset olivat valmiiksi pohdittuja sekä asetettuja, mutta kysymykset pyrittiin esittämään niin, että haastateltavalle jäi mahdollisimman paljon valtaa vastauksille. Haastattelijan rooli itse haastattelutilanteessa oli esittää kysymykset ennalta määritellyssä muodossa sekä järjestyksessä. Lisäksi kysymysten yhteydessä esitettiin täydentäviä kysymyksiä, kuten mitä, miksi, miten, minkälaisia, joiden vuoksi kysymyksiin ei voinut antaa vastausta kyllä tai ei.

Haastattelu ympäristö oli kussakin haastattelussa rauhallinen, eikä ympärillä ollut ylimääräisiä ärsykejä, jotka olisivat voineet vaikuttaa haastattelutilanteeseen. Haastattelukysymykset esitettiin sanatarkasti ennalta määrättyssä muodossa. Haastattelut dokumentoitiin äänittämällä ne. Äänitys tapahtui niin puhelimen kuin tietokoneen nauhureilla. Näin ollen haastatteluista saatiin kaksi nauhoitetta, joiden avulla varmistettiin dokumentoinnin onnistuminen ja pyrittiin minimoimaan virheet litterointivaiheessa. Haastattelut kestivät ajallisesti haastateltavasta riippuen noin 15–30 minuuttia.

### **5.3 Aineiston analyysi**

Kyseisessä opinnäytetyössä tutkimuksen laadullisen aineiston analysointivaihe alkoi heti haastatteluvaiheen jälkeen, jolloin aineisto litteroitiin sanatarkasti tekstimuotoon. Sisällyksenalyysi jatkui kerättyyn aineistoon tutustumisella, jonka aikana haastattelutekstejä luettiin useaan otteeseen ja haastattelunauhoja toistettiin, joiden avulla saatiin alustavia ideoita aineiston luokitteluun. Aineiston luokitteluvaiheessa tuloksista pyrittiin löytämään mahdollisia yhteneväisyyksiä ja eroavaisuuksia ja aineistosta nousi esille teemoja, joiden perusteella tulokset ryhmiteltiin. Aineiston tiivistämisen tukena käytettiin tulosten jäsentelyä ja alleviivauksia. Aineiston luokittelun jälkeen aineistoa pyrittiin ymmärtämään asiayhteydessään ja eri osatekijöiden välisiä yhteyksiä pyrittiin tunnistamaan. Tämän jälkeen aineistosta tehdyt havainnoinnit suhteutettiin toisiinsa, jonka jälkeen niitä alettiin peilaamaan teoriaan. Havainnontien ja teorian peilattaessa toisiinsa, aineistoa alettiin tuottaa tekstimuotoon havaintojen pohjalta.

Haastattelut saatiin kirjalliseen muotoon litteroimalla haastattelunauhat tekstimuotoon sanatarkasti. Taukoja sekä puheen sävyjä ei ole merkitty ja näin olleen haastattelusta saatiin verbaalinen puoli talteen. Haastattelutilanteiden nonverbaalia puolta, kuten ilmeitä, eleitä tai liikehdintää ei tuotu esiin tutkimuksessa. Esittämisen tukena on liitetty haastateltujen omia kommentteja tulosten oheen, jotka ovat haastattelussa esiin tulleita kannanottoja tai sitaatteja.

Haastattelun aluksi esitettiin muutama kartoittava kysymys, joiden avulla pyrittiin selvittämään taustatietoa yrityksistä, kuten liikevaihtoa ja henkilöstömäärää. Tämän jälkeen kysyttiin Turkin tärkeyttä matkakohteena liiketoiminnallisessa mielessä kullekin haastateltavalle yritykselle ja sitä, mihin päin Turkia yritys tekee matkoja. Kysymykset esitettiin tämän jälkeen ennalta määrättyssä muodossa, joiden avulla pyrittiin saamaan vastauksia tämän opinnäytetyön keskeisiin kysymyksiin ja tutkimusongelmaan. Kysymyksien lisäksi esitettiin täydentäviä kysymyksiä kuten miksi, miten, millä tavalla. Viimeiseksi jokaisen



haastateltavan annettiin tuoda ilmi asioita, jotka eivät tulleet heidän mielestään esille haastattelun aikana tai joihin he halusivat ottaa kantaa.

## 6 Tutkimuksen tulokset

Turkissa tapahtuneet terrori-iskut ja poliittiset kriisit ovat vaikuttaneet maan matkailijalukuihin. Asiantuntijatutkimuksen avulla pyrittiin selvittämään vaikuttaako Turkin terrorismi ja poliittiset kriisit suomalaisten Turkin matkailuun. Opinnäytetyölle asetettiin keskeisiä kysymyksiä, joille saatuja vastauksia käsitellään tutkimustuloksissa. Tutkimuksen tuloksissa selviää muun muassa Turkin kysynnän muutokset, korvaavat matkakohteet ja terrorismin vaikutukset maan imagoon. Lisäksi kappaleessa pohditaan tutkimuksen luotettavuutta ja siihen mahdollisesti vaikuttaneita tekijöitä

### 6.1 Turkki ja matkanjärjestäjät

Ensimmäisen kysymyksen tarkoituksena oli selvittää mihin päin Turkkia yritys tekee matkoja, ja onko Turkki tärkeä kohde yrityksen liiketoiminnalle. Turkki koettiin erittäin tärkeäksi tai hyvin tärkeäksi kohteeksi yrityksen liiketoiminnalle, jokaisen matkanjärjestäjän kohdalla. Aikaisempina vuosina volyymit ja kapasiteetit ovat olleet suuria ja Turkki on lukeutunut suomalaisten matkustajien suosikkikohteisiin. Turkin kysynnän laskun vuoksi myös kapasiteettia on pienennetty kunkin matkanjärjestäjän kohdalla, jonka vuoksi Turkki on menettänyt tärkeyttään matkakohteena haastateltavien matkanjärjestäjien keskuudessa. Vastaajan A1 kommentoi Turkin tärkeyttä seuraavasti: *”Turkki on ollut meidän liiketoiminnallemme erittäin tärkeä kohde.”*

Kaikkien matkanjärjestäjien matkatarjontaan kuuluu pääasiassa rantalomakohteet Antalyan rannikolla, jonne lennetään suurin lentoin Suomesta. Yritys, jota vastaaja A1 edustaa, teki kesäkaudella 2017 tilauslentoja Turkkiin kahdesti viikossa. A2 puolestaan mainitsi edustamansa yrityksen peruuttaneen kesäkauden 2017 matkat Turkkiin ”kuolleen” kysynnän vuoksi. A3 kertoo yrityksen järjestäneen kesän 2017 matkat normaalisti Turkin Antalyan rannikolle.

Vastausten perusteella voidaan arvioida, että Turkki on ollut monelle matkanjärjestäjälle tärkeä kohde, mutta kysyntä on laskenut, jonka vuoksi kapasiteetti ja kohteen tärkeys liiketoiminnan kannalta ovat laskeneet aiemmista vuosista. A1 sekä A3 mainitsevat Turkin kuuluvan valikoimaan ja vaikka kapasiteetti on pienentynyt, niin tarjolla olevat matkat myyvät hyvin. Näin ollen voidaan päätellä kysynnän laskeneen, mutta kuitenkin ei kokonaan loppuneen suomalaisten keskuudessa.

## 6.2 Turkin turvallisuustilanne ja suosio

Seuraavan kysymyksen avulla pyrittiin selvittämään, miten asiantuntijat kokevat Turkin nykytilanteen. Kaikki tutkimukseen osallistuneet asiantuntijat kokivat Turkin nykytilanteen rauhalliseksi. Vastaajien mukaan Turkissa ei ole ollut suurempia levottomuuksia, eikä vastauksissa esiintynyt poikkeavuuksia. Matkanjärjestäjien mukaan maassa ei ole koskaan ollut levottomuuksia, joista olisi aiheutunut vaaratilanteita yrityksien asiakkaille. A2 kommentoi maan turvallisuustilannetta seuraavasti: *”Jos minulta kysytään, että onko Turkissa tällä hetkellä turvatonta, niin itse tiedän paljon ihmisiä, jotka siellä on ollut tämän kevään ja alkukesän aikana ja siellä on ihan rauhallista.”* Asiantuntijat A1 ja A3 olivat keskenään samaa mieltä siitä, että yritysten valikoimassa olevat Turkin matkat myydään hyvin.

Turkin matkojen suosiota ja sen muutoksia selvitettiin kysymyksellä ”Onko Turkin matkojen suosiossa ollut muutoksia ja jos on, niin minkälaisia ja miksi?” Kaikki kolme haastateltavaa asiantuntijaa olivat selkeästi sitä mieltä, että Turkin matkojen suosiossa on ollut muutoksia. Asiantuntijan A1 kommentin *”On isoja muutoksia, oikeastaan voi sanoa, että meillä on tänä vuonna Turkkiin melkein puolet vähemmän kapasiteettia kuin edellisvuonna”*, mukaan suomalaisten matkustaminen Turkkiin on kokenut suuria muutoksia vuoden aikana. Lisäksi vastaajan A1 mukaan suomalaisten Turkkiin tehtyjen matkojen määrä alkoi laskea vuoden 2016 aikana, jonka jälkeen kapasiteetti on jatkanut laskuaan. A1 mukaan koko alalla tarjonta on laskenut noin 57 prosenttiyksikköä. Myös vastaaja A3 mainitsee kysynnän vähentyneen, jonka vuoksi yritys on pienentänyt Turkin kapasiteettia. Vastaaja A2 kommentoi Turkin matkojen kysyntää seuraavasti: *”Tänä vuonna se kysyntä on siis kuollut ihan täysin”*.

Voidaan siis todeta, että kiinnostus Turkin matkailua kohtaan on vähentynyt, joka on myös vaikuttanut selvästi haastateltujen matkanjärjestäjien tarjontaan sekä kapasiteetteihin. A1 ja A3 epäilivät juuri levottomuuksien olevan yksi syy ihmisten matkustusinnon vähenemiseen Turkkiin, kun taas A2 pohtii poliittisen tilanteen vaikuttavan asiakkaisiin, jopa levottomuuksista johtuvaa pelkoa enemmän. Haastatteluissa esille noussut Turkin kapasiteetin muutos matkailualalla lukuina puhuu omaa kieltään ja kertoo konkreettisesti sen, kuinka Turkin suosio on ollut laskussa. Reilun viidenkymmenen prosentin muutos on suuri ja kertoo siitä, että ihmiset välttävät Turkkiin matkustamista. Vastausten perusteella Turkin tilanne on vaikuttanut eniten yritykseen, jota A2 edustaa.

### 6.3 Turkki ja asiakkaat

Seuraavan kysymyksen tarkoituksena oli selvittää, miten Turkin muuttunut turvallisuustilanne on vaikuttanut haastatteluun osallistuneiden matkanjärjestäjien asiakkaisiin. Vastauksista kävi ilmi, että Turkin matkojen kysyntä on laskenut, jonka lisäksi Turkin turvallisuutta matkakohteena on kyseenalaistettu yritysten asiakkaiden keskuudessa. Vastaajien A1 ja A2 mukaan huolestuneisuus maan turvallisuudesta on ilmennyt kyselyinä koskien maan turvallisuustilannetta ja mahdollisia matkan peruutusmahdollisuuksia. Vastaajan A1 mukaan Turkkiä ei koeta yhtä kiehtovana ja haluttuna matkakohteena kuin aiemmin. Vastaaja A2 mainitsi edustamansa yrityksen vastaanottaneen paljon kyselyitä Turkin turvallisuustilanteesta vuoden 2016 aikana, jonka lisäksi Turkin matkojen kysyntä on hyvin vähäistä. Asiantuntija A3 puolestaan kommentoi Turkin turvallisuustilannetta seuraavasti: *”Jonkun verran on tullut huolta siitä, että kannattaako sinne matkustaa, mutta ei nyt viime vuotena, että se on ollut oikeastaan pari vuotta sitten se pahin tilanne.”* Lisäksi A3 mainitsee, että Turkin matkojen peruutuksia on ollut määrällisesti vähän edustamassaan yrityksessä.

Seuraavaksi esitettiin kysymys, jonka avulla selvitettiin, minkälaisia reagoititapoja asiakkaiden keskuudessa on esiintynyt uhkien ja terroritekojen aikana sekä niiden jälkeen. Kaikkien haastatteluun osallistuneiden matkanjärjestäjien edustajien mukaan yleisin reagoititapa asiakkaiden keskuudessa on ollut soittaa yrityksen asiakaspalveluun. Tiedustelut ovat koskeneet Turkin turvallisuustilannetta. Asiantuntijan A1 mukaan on selvää, että asiakkaiden keskuudessa herää kysymyksiä paljon uutisoitujen tapahtumien yhteydessä. Etenkin turistin suosimissa kohteissa, kuten Istanbulissa tai lentokentillä tapahtuneet iskut, jotka vaativat kuolonuhreja herättävät eniten huolta asiakkaiden keskuudessa. Lisäksi A1 mainitsee iskujen vaikutuksen heijastuvan myös lomakohteisiin, suuresta välimatkasta huolimatta. A2 mukaan hänen edustamansa yritys on saanut paljon tiedusteluja peruutusmahdollisuuksista sekä matkakohteen vaihtomahdollisuuksista.

Turkissa tapahtuneiden terroritekojen ja poliittisten kriisien mahdollisia vaikutuksia maan imagoon selvitettiin seuraavan kysymyksen avulla. Vastaajien A1 ja A2 mukaan Turkin imago on muuttunut, kun taas vastaaja A3 ei koe Turkin imagon muuttuneen. A1 mainitsi niin levottomuuksien kuin mediassa esitettyjen uutisten vaikuttaneen ihmisten mielikuviin Turkkiä kohtaan, joka on vaikuttanut maan imagoon negatiivisesti. A2 mainitsee maan imagon muuttuneen etenkin lapsiperheiden keskuudessa. A2 kokee matkustajien, joille lomakohteessa tärkeintä on aurinkovarmuus, harkitsevan Turkkiin matkustamista enemmän kuin aiemmin. A2 ei koe Turkin imagon muuttuneen Turkkifanien kohdalla, jotka tuntevat maan paremmin. A3 mukaan asiakkaiden kiinnostus Turkkiä kohtaan on vähentynyt,

jolla ei ole tekemistä kohteen imagon kanssa. Lisäksi hän painottaa ilmiön olevan luonnollista matkailubisnekselle.

Seuraavaksi selvitettiin, onko haastatteluun osallistuneilla yrityksillä kokemuksia tapauksista, joissa matka olisi keskeytynyt turvallisuusuhan tai terroriteon takia. Yhdenkään haastatteluun osallistuneen yrityksen kohdalla matkoja ei ole keskeytetty Turkin osalta. Yritys, jota vastaaja A1 edustaa, peruutti varotoimenpiteenä kesällä 2016 tapahtuneen vallankaappausyrityksen jälkeisen päivän lennon Turkkiin. Lisäksi hän mainitsee yrityksen olleen ainut, joka näin toimi.

Asiakaskäyttäytymisen mahdollisia muutoksia selvitettiin kysymällä, onko Turkin kohteista tullut oppaiden välityksellä tietoa asiakaskäytöksen muutoksista. Vastausten perusteella Turkin kohteista ei ole tullut tietoa oppaiden välityksellä asiakaskäyttäytymisen muutoksista. Asiantuntija A1 kertoo matkustajien nauttivan lomamatkoistaan normaalisti, joka käy ilmi hänen seuraavasta kommentistaan: *”He nauttivat siellä täysin kaikesta, mitä siellä on tarjota. He tietävät sen että, jos siellä tapahtuu jotain tavallisuudesta poikkeavaa, niin siellä on se matkanjärjestäjä koko ajan paikan päällä ja heitä informoidaan, jos sattuu jotain erityistä.”* Asiantuntijan A2 edustaman yrityksen asiakkaat ovat olleet ihmeissään matkakohteen rauhallisuudesta, silloin kun yritys vielä järjesti matkoja Turkin rantakohteisiin. Myös A3 mainitsi tilanteen olevan rauhallinen lukuun ottamatta yksittäistapauksia.

Turkin matkojen kysytä on ollut laskussa, jonka vuoksi selvitettiin, mikä kohde on ollut suosiossa ja mahdollisesti voittanut Turkin asiakkaita. Kaikkien asiantuntijoiden mukaan Välimeren alue selkeästi kiinnostaa suomalaisia matkustajia. Vaikka ei voida olla varmoja siitä, mikä kohde on voittanut juuri Turkin asiakkaita, voidaan todeta Kreikan, Bulgarian, Espanjan sekä Kroatian kiinnostavan tällä hetkellä suomalaisia matkailijoita. A1 mainitsi, että kysymys tulisi esittää matkustajille, jotka valitsevat Turkin sijaan toisen kohteen.

#### **6.4 Turkin tulevaisuus**

Asiantuntijoiden A1 ja A2 mukaan Turkin tulevaisuutta on vaikea ennustaa. A1 mukaan maa tarvitsee stabiilia ja rauhallista aikaa, jonka myötä matkailu voisi mahdollisesti lähteä nousuun. A3 mukaan maan kapasiteetti tulee kasvamaan ennalleen ajan kanssa, jonka lisäksi hän mainitsee, että yrityksen Turkin matkojen kysynnässä on nähty elpymisen merkkejä kesän 2017 aikana. A2 kokee Turkin olevan tärkeä kohde yritykselle, jonka vuoksi hän toivoo maan tilanteen rauhoittuvan. Lisäksi hän toivoo tilanteen muuttuvan siten, että ihmiset pystyisivät matkustamaan myös eettisessä mielessä kohteeseen, jolla hän viittasi maan politiikkaan.

Haastattelun lopuksi jokaiselta asiantuntijalta kysyttiin mahdollisia ajatuksia tai mielipiteitä, joita ei haastattelun aikana tullut esille. A2 toivoo ihmisten luottavan edustamaansa yritykseen valmismatkanjärjestäjänä. Hän haluaa matkustajien luottavan ja uskovan siihen, että matkanjärjestäjän valikoimasta löytyvät kohteet ovat kaikki turvallisia. Hän painotti, että matkanjärjestäjien tulee toimia ulkoministeriön matkustusohjeiden mukaisesti, eivätkä yritykset tee matkoja kohteisiin, jotka ovat vaarallisia tai epävakaita. A1 pahoittelee harmia, jota maan tilanteesta on aiheutunut maassa toimiville ja turismilla eläville yrityksille sekä kaikille tavallisille ihmisille. Lisäksi hän mainitsi olevansa tyytyväinen yrityksen Turkin matkojen myyntiin ja toivoi maan tilanteen pysyvän rauhallisena. A3 halusi mainita vielä Turkin imagosta, että asiakkaiden mielikuvat maasta halpana, lämpimänä ja helppona matkailumaana suomalaisten keskuudessa ei ole muuttunut. Lisäksi hän haluaa korostaa, että levottomuuksia on menneinä vuosina ollut, mutta se ei yrityksen näkökulmasta muuta ihmisten mielikuvia kyseisestä maasta vaan se koetaan kohteena turvalliseksi.

## **6.5 Keskeisimmät tulokset**

Yhteenvetona tutkimustuloksista voidaan päätellä, että Turkin levottomuudet sekä poliittiset kriisit ovat vaikuttaneet suomalaisten matkustamiseen Turkkiin ja maata ei koeta yhtä houkuttelevana matkakohteena kuin aiemmin. Turkin matkojen kysyntä on laskenut viime vuosien aikana, jolla on ollut vaikutusta Suomessa toimiviin matkanjärjestäjiin. Kysynnän laskun myötä kapasiteetteja on jouduttu pienentämään jokaisessa tutkimukseen osallistuneessa yrityksessä. Yksi haastatteluun osallistunut yritys mainitsee peruuttaneensa koko kesäkauden 2017 Turkin matkat, kertoo paljon maan tapahtumien vaikutuksista matkojen kysyntään. Kaksi muuta haastateltavaa mainitsee kysynnän laskeneen, jonka myötä kapasiteettia on pienennetty, mutta tarjolla olevat Turkin matkat myyvät kaikesta huolimatta hyvin.

Matkanjärjestäjien mukaan Turkkiä ei koeta yhtä houkuttelevana ja haluttuna kohteena kuin aikaisemmin. Turkin matkojen suosion ollessa laskussa suosituiksi matkakohteiksi asiakkaiden keskuudessa on noussut Bulgaria, Kreikka, Espanja ja Kroatia. Kuitenkaan suorainaisia korvaavia kohteita ei voida mainita, sillä asiaa tulisi kysyä itse matkustajilta, jotka valitsevat tai ovat valinneet Turkin sijaan toisen kohteen. Näin ollen voidaan päätellä Välimerenalueen houkuttelevan matkustajia, mutta yleistystä ei voida tuloksien pohjalta tehdä.

Turkin tilanne on tutkimustulosten perusteella aiheuttanut asiakkaiden keskuudessa kysymyksiä sekä hämmennystä, lisäksi maan poliittinen tilanne koetaan epävakaaaksi, jonka

vuoksi maahan ei matkusteta myöskään niin sanotusti eettisessä mielessä. Tulosten perusteella levottomuudet ovat näytelleet suurta roolia ihmisten matkustamattomuudessa maahan. Tietoa siitä, koetaanko Turkki turvallisena tai vaarallisena kohteena asiakkaiden keskuudessa ei ole, sillä asiaa tulisi kysyä itse asiakkailta. Asiakkaat ovat yleisesti reagoineet levottomuuksiin sekä maan turvallisuutta horjuttaviin tapahtumiin soittamalla matkanjärjestäjille kartoittaen maan tilannetta.

Haastateltujen asiantuntijoiden mukaan Turkin tulevaisuutta on vaikea ennustaa. Kuitenkin maan tilanteen pysyessä rauhallisena Turkin turismin voidaan ennustaa elpyvän ajan myötä, joka on luonnollista matkailualalle. Kysynnän kasvaessa myös Turkin kapasiteetti tulee jossain vaiheessa nousemaan. Asiantuntijoista kaksi mainitsi toivovansa, että Turkin tilanne pysyy rauhallisena, jotta maahan matkustaminen voisi jatkua normaalisti tulevaisuudessa. Kukin asiantuntija mainitsi Turkin olevan matkakohteena edullinen, aurinkovarma, monipuolinen sekä suosittu kohde, jonka palvelutaso on korkea.

## **6.6 Luotettavuus**

Laadullisessa tutkimuksessa arvioidaan tutkimusprosessin luotettavuuteen. Tutkimuksista etsitään asioita, jotka ovat yhtenäisiä tukijan kokemusmaailman kanssa. Tutkimuksessa tuotettu teksti on helpompi allekirjoittaa, silloin kun se on samaa mieltä esim. tutkijan omien arvojen tai kokemusten kanssa. Laadullisen tutkimuksen arviointi ei voi perustua kuitenkaan tutkijan omiin kokemuksiin ja näkemyksiin. Luotettavuutta arvioidessa tutkimusprosessiin perehdytään kokonaisuudessaan. Laadullisen tutkimuksen luotettavuudelle tärkeitä kriteereitä ovat vahvistettavuus, siirrettävyys, luotettavuus ja uskottavuus. (Eskola & Suoranta 2011, 210-211.)

Opinnäytetyön tarkoituksena oli selvittää terrorismin ja poliittisten kriisien vaikutusta suomalaisten matkustamiseen Turkkiin ja näkökannaksi otettiin Suomessa toimivat matkanjärjestäjät. Tutkimuksen myötä saatiin vastauksia tutkimukselle asetettuihin keskeisiin kysymyksiin, jonka osalta tutkimusta voidaan pitää luotettavana. Tutkimukseen osallistui haastattelun muodossa kolme eri matkanjärjestäjäyritystä, joista kustakin haastateltiin yhtä asiantuntijaa. Kukin haastatteluun osallistunut asiantuntija työskenteli haastatteluhetkellä edustamassaan yrityksessä. Kaikki haastateltavat asiantuntijat olivat naisia. Haastateltavien ammattiasema mahdollisti tutkimukselle mahdollisimman tuoreen ja luotettavan tiedon. Se, aiheuttiko haastateltujen asiantuntijoiden eri virka-asemat hajontaa tuloksissa ja vaikuttaako tämä tutkimuksen luotettavuuteen, jää arvailun varaan. Kyseisen opinnäytetyön asiantuntijatutkimusta voidaan pitää edellä mainittujen tekijöiden perusteella uskottavana.

Tutkimuksessa on myös tekijöitä, jotka vaikuttavat sen luotettavuuteen laskevasti. Yksi haastateltavista antoi hyvin niukkoja vastauksia, jonka vuoksi haastattelu hänen vastaus-  
ten osalta jäi hyvin lyhyeksi ja keskustelu melko pinnalliseksi. Vaikka täydentäviä kysy-  
myksiä kuten miksi, mitä, millä tavalla ja miten esitettiin, ei haastateltavalta saatu katta-  
vampia vastauksia, kun taas kaksi muuta asiantuntijaa vastasivat kattavasti ja perusteelli-  
sesti esitettyihin kysymyksiin. Kaikesta huolimatta jokaiseen esitettyyn kysymykseen saa-  
tiin vastaukset, joista selviää tutkimukselle oleelliset vastaukset.

Aiheesta ei ole tehty aiempaa vastaavanlaista tutkimusta Suomessa, johon tutkimuksen  
tuloksia voitaisi verrata. Kuitenkin tutkimustulokset peilaavat tilastoihin, joiden mukaan  
Turkin turismi on laskenut vuoden 2015 jälkeen. Lisäksi monet teoreettisessa viitekehyk-  
sessä esitetyt aiheet tukevat kyseisen tutkimuksen tuloksia. Kyseisen tutkimuksen avulla  
ei saatu selville yllättäviä tuloksia.



## 7 Pohdinta

Tutkimuksen tavoitteena oli selvittää, miten Turkin terrorismi ja poliittiset kriisit vaikuttavat suomalaisten matkustamiseen Turkkiin. Pohdintaosuudessa tarkastellaan keskeisimpiä tutkimustuloksia, jotka nousivat esille asiantuntijahaastatteluissa. Lopuksi tuodaan esille ajatuksia opinnäytetyöprosessista.

### 7.1 Johtopäätökset

Turkki on lukeutunut suomalaisten suosikki matkakohteisiin Välimerellä. Tilastokeskuksen (2015) mukaan suomalaisten Turkin matkailu oli nousussa vielä kesällä 2015, jolloin Turkkiin tehtyjen matkojen määrä nousi 30 prosentilla, joista 55 prosenttia olivat pakettimatkoja. Turkin suosio matkakohteena ja sen merkitys matkanjärjestäjien toiminnalle kävi ilmi myös tutkimuksen tuloksissa, joiden mukaan kaikki kolme tutkimukseen osallistunutta asiantuntijaa olivat sitä mieltä, että Turkki on ollut tärkeä kohde edustamansa yrityksen liike-toiminnalle ja matkoja on tehty aikaisempina vuosina Antalyan rannikolle. Turkin suurlähettilään Nina Vaskunlahden mukaan 2015 ja sitä edeltävinä vuosina Turkkiin matkusti vuosittain noin 230 000 suomalaista (Vaskunlahti. 23.7.2015). Turkin matkat ovat olleet haastateltavien asiantuntijoiden mukaan suomalaisten matkailijoiden suosiossa muun muassa maan aurinkovarmuuden, hyvän palvelutason, edullisen hintatason ja helpon tavoitettavuuden vuoksi.

Tutkimustulosten mukaan Turkin matkojen kysyntä on laskenut aiemmista vuosista, jonka myötä kapasiteetteja on laskettu matkanjärjestäjäyrityksissä. Vastauksista kävi ilmi, että suosion lasku alkoi vuoden 2015 ja 2016 aikana ja on jatkanut laskuaan kesään 2017 asti. International Monetary Fundin mukaan vuoden 2016 aikana terrori-iskujen määrä Turkissa nousi jyrkästi, jolloin myös maan poliittinen tilanne alkoi olla epävakaa. Vuoden 2015 aikana Turkissa tehtiin 400 terrori-iskua, kun keskimäärin edeltävinä vuosina 2010-2014 maassa tehtiin keskimäärin 70 iskua vuodessa. Tutkimuksen tulosten perusteella voidaan arvioida, että Turkissa tapahtuneilla terrori-iskuilla ja poliittisella epävarmuudella on ollut vaikutusta suomalaisiin lomailijoihin, jonka seurauksena maahan kohdistunutta matkailua on vähennetty.

Wang, Pizam & Breiter (2011) mainitsevat, että kohteen turvallisuus sekä kuluttajan tunne turvallisuudesta, ovat ratkaisevia tekijöitä matkustuspäätöksessä ja vaarat merkitsevät huomattavaa laskua kohteen kysynnässä. Asiantuntijoiden mukaan Turkin kysyntä on laskenut aiemmista vuosista huomattavasti, jonka vuoksi myös kapasiteetteja on laskettu. Yksi haastatteluun osallistunut yritys on peruuttanut kaikki Turkin matkat kesäkaudelta

2017 lähes olemattoman kysynnän vuoksi, kun taas kaksi muuta asiantuntijaa mainitsivat edustamiensa yritysten valikoimassa olevien Turkin matkojen myyvän maan tilanteesta huolimatta hyvin. Syy kysynnän erolle voi mahdollisesti löytyä yritysten keskenään eroavista asiakaskunnista sekä yrityksen koosta. Yritys, jonka edustaja kertoi peruuttaneensa kesäkauden 2017 matkat Turkkiin, on kooltaan kahta muuta pienempi ja tarjoaa matkoja Helsingin lisäksi Suomen maakunnista, kun taas kaksi muuta yritystä tarjoaa lähtöjä vain Helsingistä.

Hall & O'Sullivanin (1996) mukaan poliittinen vakaus, valtion sisäiset ja valtioiden väliset poliittiset suhteet sekä eritoten matkailijoiden turvallisuus ovat erittäin tärkeitä tekijöitä matkailualueiden sekä kohteiden imagon määrittelemisessä. Kaksi asiantuntijoista oli sitä mieltä, että Turkin imago on muuttunut asiakkaiden keskuudessa. Vaikuttaviksi tekijöiksi katsottiin poliittiset kriisit sekä maan levottomuudet. Kolmas asiantuntija ei kokenut Turkin imagon muuttuneen. Vastausten perusteella voidaan todeta, että Turkin heikentynyt turvallisuustilanne on vaikuttanut osittain maan imagoon. Suoranaista yleistystä ei tulosten eroavaisuuden vuoksi kyseisen tutkimuksen kohdalla voida tehdä. Tutkimuksen tuloksista selvisi, että maan imagon koetaan muuttuneen etenkin lapsiperheiden sekä tavallisten lomamatkailijoiden keskuudessa, kun taas imagon ei koettu muuttuneen matkailijoiden keskuudessa, jotka tuntevat Turkin hyvin ja matkustavat maahan usein. Kysymys on voitu myös nähdä eri näkökulmasta asiantuntijoiden keskuudessa, joka syö tuloksen luotettavuutta. Kolmas asiantuntija oli sitä mieltä, että maan imago halpana, helppona ja lämpimänä matkailumaana ei ole muuttunut, jolloin maan turvallisuustilannetta ja sen vaikutuksia maan imagoon ei tuotu esille vastauksessa.

Terroritekojen aikana sekä niiden jälkeen asiakkaissa herää kysymyksiä sekä hämmennyneisyyttä. Tutkimuksen mukaan yleisin tapa reagoida turvallisuutta heikentäviin tapahtumiin on soittaa matkanjärjestäjäyrityksen asiakaspalveluun tiedustellen kohteen turvallisuustilannetta sekä mahdollisia kohteen vaihto- tai peruutusmahdollisuuksia. Asiantuntijoiden mukaan on luonnollista, että asiakkaissa herää huolta terroritekojen aikana ja niiden jälkeen. Yritysten asiakkaat eivät ole joutuneet vaaratilanteisiin maan turistialueilla Antalyan rannikkoalueella.

Rochelle Turnerin (2016) mukaan kuluttajat yleisesti reagoivat iskuihin siten, että he vaihtavat kohdetta, mutta eivät lopeta matkailua kokonaan. Tutkimustulosten perusteella on selvää, että suomalaiset matkustajat pyrkivät välttämään Turkkiin matkustamista sen heikentyneen turvallisuustilanteen vuoksi. Turkkiin kohdistuneen matkailun vähentymisen vuoksi tutkimuksessa selvitettiin mahdollisia korvaavia kohteita, jotka ovat nousseet Turkin tilalle. Vastausten perusteella Välimeren alue houkuttelee suomalaisia matkustajia ja

matkakohteina esille nousivat Espanja, Kreikka, Kroatia ja Bulgaria. Tutkimus on tehty Suomessa toimivien matkanjärjestäjien asiantuntijoiden näkökulmasta, jonka vuoksi yleis-  
tystä korvaavista kohteista ei voida tehdä, vaan tulokset ovat suuntaa antavia.

Turkin tulevaisuutta on vaikea ennustaa tutkimustulosten perusteella. Kuitenkin maan pysyessä rauhallisena, turismin uskotaan palautuvan ennalleen ajan kuluessa. Myös Wang & Pizam (2003) mainitsee tutkimusten osoittavan, että matkailuala palautuu entiselleen 6-12 kuukaudessa, ellei uusia terroritekoja esiinny. Asiantuntijoiden keskuudessa Turkin tilanne koettiin rauhalliseksi ja yksi asiantuntijoista mainitsi kysynnän alkaneen näyttää elpymisen merkkejä kesäkaudella 2017. Tulevaisuudessa Turkin matkustajavirtojen voidaan ennustaa palaavan entiselleen, mutta ennen sitä maassa tarvitaan stabiilia aikaa.

## **7.2 Opinnäytetyöprosessin arviointi**

Tutkimus on mielestäni onnistunut ja valittu tutkimusaihe on ajankohtainen. Opinnäytetyölle asetettuihin keskeisiin kysymyksiin saatiin vastaukset, johon olen erityisen tyytyväinen. Kyseinen opinnäytetyö on laajin itsenäinen kirjoitus- ja tutkimusprojekti, jonka olen opiskelujeni aikana tehnyt. Opinnäytetyön tekeminen oli mielenkiintoinen, mutta jokseenkin haastava työ. Tutkimuksen tekeminen opetti paljon itse tutkimusprosessista, tutkimuksen rakenteesta sekä tekstin tuottamisesta.

Aiheesta valmiiksi kirjoitetun materiaalin läpikäyminen vaati paljon lähdekriittisyyttä sekä kykyä valita tuoreimmat, mutta samalla luotettavat lähteet. Kaikissa tapauksissa ei ollut mahdollisuutta käyttää tuoretta lähdettä, sillä kirjallisuutta aiheesta löytyi rajallisesti. Kyseisen opinnäytetyön tiedonhankintaan on käytetty paljon englanninkielisiä lähteitä, sillä suomenkielisiä lähteitä aiheesta löytyi niukasti. Lisäksi oikean sekä oleellisen tiedon löytäminen tuntui toisinaan hankalalta. Teoreettisen viitekehyksen muodostaminen tuntui aluksi haastavalta, mutta kirjoitusprosessin aikana siitä muovautui tutkimuksen empiiristä osaa tukeva kokonaisuus.

Henkilökohtaisesti mielenkiintoisen aiheen valinnan merkitys korostui etenkin kirjoitusprosessin aikana. Tutkimuksen ajankohtaisuus sekä henkilökohtainen kiinnostus aihetta kohtaan vaikuttivat suuresti motivaatioon, joiden lisäksi myös positiivinen palaute aiheesta ja kannustavat kommentit etenkin ohjaajalta on auttanut opinnäytetyön loppuun saattamisessa.

Haastattelukysymykset muodostuivat melko nopeasti ja viimeisen hyväksynnän niille sain itse toimeksiantajalta. Haastattelulomaketta olisi voinut testata ennen haastatteluja, jotta itseään tositavalta kysymykseltä oltaisi välttytty.

Prosessi opetti aikataulutuksen merkitystä. Toisinaan pysyin itselleni tavoittamissa aikatauluissa, kun taas aika ajoin aikatauluissa pysyminen oli hankalaa työharjoittelun sekä osa-aikatyön ohessa. Opinnäytetyö valmistui suunniteltua aikataulua myöhemmin. Kokonaisuudessaan opinnäytetyön kirjoittaminen on ollut opettava kokemus.

## Lähteet

Al Jazeera. 2017. Turkey's failed coup attempt: All you need to know. Luettavissa: <http://www.aljazeera.com/news/2016/12/turkey-failed-coup-attempt-161217032345594.html>. Luettu: 21.8.2017.

Alasaari, P. 2011. Laadullinen tutkimus 2.0. Vastapaino. Tampere.

Alkan, N., Aytac, O., Chavrat, J.P.I.A.G., Eren, S.A., Ersen, U., Freeman, M., Özdemir, Y., Özeren, S., Saruhan, M.S. & Sütalan, Z. 2008. Centre of Excellence: Organizational and Psychological Aspects of Terrorism. IOS Press.

BBC. 2016. Turkey's coup attempt: What you need to know. Luettavissa: <http://www.bbc.com/news/world-europe-36816045>. Luettu: 18.8.2016.

Blackman, H., Smith, J., Rowe, A. & Stewart, S. 2005. Travel & Tourism. Heinemann.

Boniface, B.G. & Cooper, C. R. 2016. Worldwide destinations, the geography of travel and tourism, Seventh edition. Routledge.

Botterill, D. & Jones, T. 2010. Tourism and Crime Key themes. Goodfellow publishers.

Dugulin, R. 12/2016. Turkey's terror problem: How terrorism challenges Turkey's long-term stability. Luettavissa: <http://globalriskinsights.com/2016/12/turkey-terrorism-threat-stability/>. Luettu: 2.5.2017.

Durmaz, H., Sevinc, B., Yayla, A. S. & Ekici, S. 2007. Understanding and Responding to Terrorism. IOS press.

Finlex. 2017. Valmismatkalaki. Luettavissa: <http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1994/19941079>. Luettu: 24.5.2017.

Henderson, J.C. 2007. Tourism crises; causes, consequences & management. Elsevier.

Hirsjärvi, S., Remes, P. & Sajavaara, P. 2009. Tutki ja kirjoita. 15. uudistettu painos. Tammi. Helsinki

International monetary fund. 3/2017. Turkey's Economy Hit by Declining. Luettavissa: <https://www.imf.org/en/News/Articles/2017/02/21/NA230217Turkeys-Economy-Hit-By-Declining-Tourism>. Luettu: 24.4.2017.

LaGrave, K. 31.3.2016. How Terrorism Affects Tourism. Luettavissa: <http://www.cntraveler.com/stories/2016-03-31/how-terrorism-affects-tourism>. Luettu: 28.3.2017.

Malkki, L. 2015. Mitä terrorismilla voi saavuttaa? Luettavissa: <http://politiikasta.fi/mita-terrorismilla-voi-saavuttaa/>. Luettu: 26.10.2016.

Nyström, E. 2016. Terrorismi vaati Euroopassa 1970- ja 80-luvuilla enemmän uhreja kuin tämä vuosituhat – mutta nyt uhka kohdistuu kaikkiin. Luettavissa: <http://www.hs.fi/ulko-maat/a1458787122630>. Luettu: 1.11.2016.

Oxford Dictionaries. 2016. Luettavissa: <https://en.oxforddictionaries.com/definition/crisis>. Luettu: 18.4.2017.

Oxford English Dictionary 2nd Edition. 2002. Oxford University Press.

Propertyturkey.com. 12/2016. Can Turkey's tourism industry bounce back in 2017? Luettavissa: <https://www.propertyturkey.com/blog-turkey/can-turkeys-tourism-industry-bounce-back-in-2017>. Luettu: 3.2.2017

Ritchie, B. 2009. Crisis and disaster management for tourism. Channel view publications.

Schmid, A. 2012. The Revised Academic Consensus Definition of Terrorism. Luettavissa: <http://www.terrorismanalysts.com/pt/index.php/pot/article/view/schmid-terrorism-definition/html>. Luettu: 15.12.2016.

Shahbazian, E. & Rogova, G. 2016. Meeting security challenges through data analytics and decision support. IOS press.

SMAL. 2017. Suomen matkatoimistoalan liitto ry (SMAL). Luettavissa: <http://www.smal.fi/fi/SMAL>. Luettu: 17.8.2017.

Stat. 2017. Laadullisen ja määrällisen tutkimuksen erot. Luettavissa: <https://www.stat.fi/virsta/tkeruu/01/07/>. Luettu: 21.8.2017.

Tarlow, P. 2014. Tourism security- Strategies for effectively Managing Travel Risks and safety. BH

The Guardian. 2017. Turkey sacks more than 7,000 civil servants one year on from failed coup. Luettavissa: <https://www.theguardian.com/world/2017/jul/15/turkey-sacks-over-7000-civil-servants-for-alleged-links-to-terror-groups>. Luettu: 21.8.2017

Tilastokeskus. 2015. Suomalaisten matkailu.: Luettavissa: [http://tilastokeskus.fi/til/smat/2015/14/smat\\_2015\\_14\\_2015-10-07\\_tie\\_001\\_fi.html](http://tilastokeskus.fi/til/smat/2015/14/smat_2015_14_2015-10-07_tie_001_fi.html). Luettu 10.11.2017.

Tilastokeskus. 2017. käsitteet, pienet ja keskisuuret yritykset. Luettavissa: [http://www.stat.fi/meta/kas/pienet\\_ja\\_keski.html](http://www.stat.fi/meta/kas/pienet_ja_keski.html). Luettu: 5.9.2017.

Tuomi, J. & Sarajärvi, A. 2009. Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi. Tammi. Helsinki

UNWTO. 2016. Why tourism? Luettavissa: <http://www2.unwto.org/content/why-tourism>. Luettu: 3.5.2017.

Vaskunlahti, N. 23.7.2015. Turkin turismin vetonaulat: upeat maisemat ja maailmanperintökohteet. <https://blogit.ulkoministerio.fi/ankara/turkin-turismin-vetonaulat-upeat-maisemat-ja-maailmanperintokohteet/>. Luettu: 13.11.2017.

Wang, Y., Pizam, A. & Breiter, D. 2011. Destination Marketing and Management, Theories and Applications. CABI.

Wilks, J., Pendergast, D. & Leggat, P. 2006. Tourism in turbulent times – Towards safe experiences for visitors. Elsevier.

## Liitteet

### Liite 1. Haastattelukysymykset

1. Kerro lyhyesti yrityksestänne. (Liikevaihto, Henkilöstömäärä, sijainti..)
2. Mihin päin Turkkia teette matkoja ja onko Turkki tärkeä kohde liiketoiminnalle?
3. Minkälainen on Turkin tämänhetkinen tilanne teidän mielestänne?
4. Onko Turkin matkojen suosiossa ollut havaittavissa muutoksia? minkälaisia? miksi?
5. Onko Turkin muuttunut turvallisuustilanne vaikuttanut asiakkaisiinne, miten?
6. Minkälaisia mahdollisia muutoksia Turkin matkojen myynnissä on ollut viimeisen kahden vuoden aikana?
7. Minkälaisia reagoititapoja asiakkaiden keskuudessa on esiintynyt uhkien sekä terroritekojen aikana sekä niiden jälkeen?
8. Onko Turkin imago muuttunut asiakkaiden keskuudessa? ja onko ollut havaittavissa?
9. Minkälaisia asenteita asiakkaiden keskuudessa on esiintynyt Turkkia kohtaan?
10. Onko teillä kokemuksia matkan keskeytymisistä turvallisuustilanteen vuoksi?
11. Onko Turkin kohteista tullut oppaiden välityksellä tietoa asiakaskäyttäytymisen muutoksista?
12. Onko jokin kohde voittanut Turkin asiakkaita? Mikä? Miksi?
13. Miten näette Turkin tulevaisuuden matkakohteena? muuttuko kohteiden määrä tai kapasiteetti tulevaisuudessa?
14. Onko vielä jotain mitä haluaisitte mainita, joka ei ole tullut esille haastattelun aikana?